

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:
IMPLANTACIÓN DE ERP MICROSOFT DYNAMICS 365, CRM SALES FORCE Y
GESTOR DOCUMENTAL SHAREPOINT PARA AZPIEGITURAK, S.A.M.P.





INDICE

1.	Información sobre AZPIEGITURAK	1
2.	Escenario actual	2
a.	Principales procesos.....	2
b.	Sistemas actuales	3
c.	Cifras del volumen de datos manejados en los sistemas actuales	5
d.	Volumen de usuarios del sistema	6
3.	Contexto.....	6
4.	Alcance	7
5.	Objeto.....	8
a.	Soluciones requeridas	8
b.	Selección de los módulos	9
6.	Descripción del proyecto.....	10
a.	Descripción de los requisitos.....	10
i.	Gestión de licitaciones y contratos menores	11
1.	Objetivo	11
2.	Principales características	12
3.	Estructura funcional	12
4.	Catálogo de requisitos.....	13
5.	Integración y relación con otros módulos.....	14
ii.	Gestión de expedientes.....	15
1.	Objetivo	15
2.	Principales características	16
3.	Estructura funcional	16
4.	Catálogo de requisitos.....	17
5.	Integraciones con otros módulos.....	19
iii.	Gestión de construcción de infraestructuras.....	20
1.	Objetivo	20
2.	Principales características	20
3.	Catálogo de requisitos.....	20
4.	Integraciones y relaciones con otros módulos.....	21
iv.	Explotación de activos.....	21
1.	Objetivo	22
2.	Principales características	22
3.	Estructura funcional	22



4.	Catálogo de requisitos.....	24
5.	Integraciones y relaciones con otros módulos.....	26
v.	Atención al cliente.....	28
1.	Objetivo	28
2.	Principales características	28
3.	Estructura funcional	28
4.	Catálogo de requisitos.....	29
5.	Integraciones y relaciones con otros módulos.....	31
vi.	Mantenimiento de infraestructuras.....	32
1.	Objetivo	32
2.	Principales características	32
3.	Estructura funcional	33
4.	Catálogos de requisitos	33
5.	Integraciones y relaciones con otros módulos.....	35
vii.	Gestión económico-financiera	36
1.	Objetivo	36
2.	Principales características	36
3.	Catálogo de requisitos.....	36
4.	Integración y relaciones con otros módulos	42
viii.	Validación de facturas	43
1.	Objetivo	43
2.	Principales características	43
3.	Estructura funcional	43
4.	Catálogo de requisitos.....	44
5.	Integraciones y relaciones con otros módulos.....	45
ix.	Registro de entradas y salidas.....	46
1.	Objetivo	46
2.	Principales características	46
3.	Estructura funcional	47
4.	Catálogo de requisitos.....	47
5.	Integraciones y relaciones con otros módulos.....	47
x.	Gestión documental	48
1.	Objetivo	48
2.	Principales características	48
3.	Catálogo de requisitos.....	50



- b. Integraciones..... 50
- c. Informes 51
- d. Requerimientos técnicos..... 53
- e. Migración de datos..... 54
- f. Licenciamiento 55
- g. Soporte..... 55
- h. Fases del proyecto..... 56
- i. Riesgos..... 56
- 7. Gestión del proyecto 57
 - a. Recursos materiales 57
 - b. Equipo 58
 - c. Planificación 58
 - d. Entregables..... 59
 - e. Plazos..... 59



1. Información sobre AZPIEGITURAK

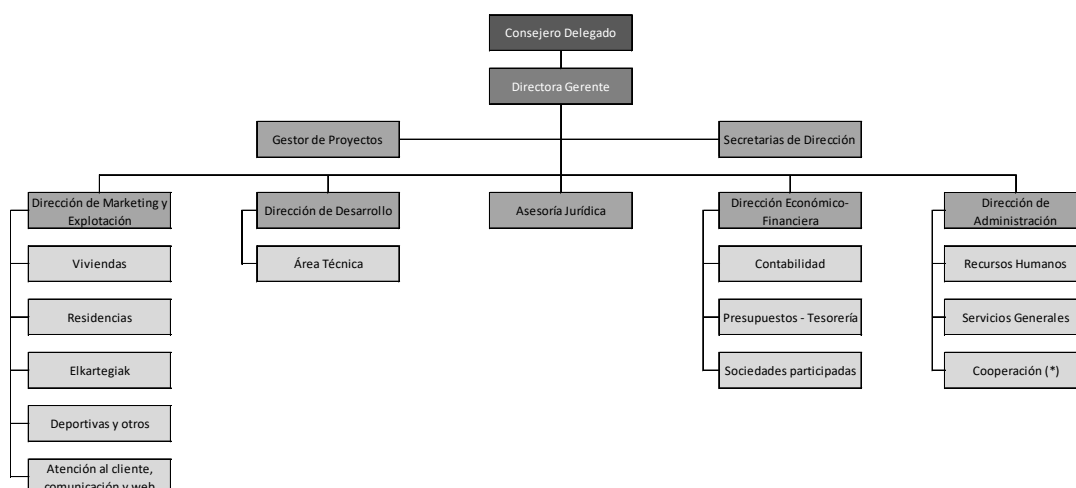
AZPIEGITURAK es una organización que tiene como objeto social el proyectar, construir, conservar y explotar, las obras públicas de infraestructura y equipamiento de todo tipo, en nombre propio o por cuenta de la Diputación Foral de Bizkaia.

La sociedad tiene su origen en una fusión realizada en 2010 mediante la que se integraron en lo que ahora se denomina AZPIEGITURAK diferentes sociedades forales con diferentes objetos sociales, en consecuencia, el objeto social actual engloba todas esas actividades.

Sus principales líneas de actuación se pueden agrupar en cuatro grandes áreas

1. Gestión de infraestructuras empresariales, que facilite el asentamiento y creación de empresas en el territorio de Bizkaia. Esta actividad comprende la dotación de infraestructuras para empresas y personas emprendedoras (Red Elkartegiak) y la promoción y adquisición de suelo para el sector industrial para el asentamiento de empresas ya consolidadas.
2. Construcción y explotación de equipamientos sociales, destinados a personas mayores o a colectivos de personas con distintos tipos de discapacidades o necesidades.
3. Construcción y gestión de infraestructuras deportivas de titularidad foral.
4. Adquisición y promoción de áreas residenciales destinadas a viviendas sujetas a algún tipo de protección pública.

El esquema organizativo actual se divide en cinco departamentos: Desarrollo, Marketing y Explotación, Económico Financiero, Asesoría Jurídica y Administración.



(*) El Colectivo de Cooperación se refiere a aquellas personas que aún siendo nómina de Azpiegiturak, trabajan en otras empresas de la Diputación

2. Escenario actual

a. Principales procesos

El objetivo principal de AZPIEGITURAK es la creación y explotación de infraestructuras de uso público en Bizkaia. Los procesos que tiene implementados para la consecución de dicho objetivo son los siguientes:





- **Gestión de Licitaciones:** Proceso de gestión de los procesos de licitación de contratos mayores y menores asociados a las distintas actuaciones realizadas por parte de AZPIEGITURAK.
- **Construcción de infraestructuras:** Proceso de monitorización de la ejecución y gestión económica de las obras gestionadas por AZPIEGITURAK.
- **Mantenimiento de infraestructuras:** Proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de las infraestructuras gestionadas por AZPIEGITURAK.
- **Explotación de activos:** Proceso de gestión de las actividades de arrendamiento y compra venta de las infraestructuras propias o cedidas para su gestión.
- **Atención al Cliente:** Proceso mediante el cual se gestiona la interacción con el cliente. Se gestionan las solicitudes de información, se gestionan las incidencias y se coordinan con el área de mantenimiento.
- **Gestión de Expedientes:** Proceso de creación y tipificación de expedientes lo cual permite el seguimiento económico de los distintos encargos y actuaciones realizados por AZPIEGITURAK. El proceso de gestión de expedientes también contempla la gestión documental asociada a los mismos.
- **Gestión Económica Financiera:** Proceso que engloba los procesos de gestión de activos, facturación, contabilización, cobros y pagos de AZPIEGITURAK

b. Sistemas actuales

Actualmente AZPIEGITURAK dispone de una serie de sistemas de información a través de los cuales gestiona las actividades que desarrolla y que se encuentran, en alguna medida, interrelacionados entre sí.

La relación actual de SISTEMAS de información está conformada por:

INTERNOS

- **GESTOR DE EXPEDIENTES**
 - ✓ Gestión de actuaciones
 - ✓ Generación de prefacturas
 - ✓ Ciclo firma y aprobación de facturas
 - ✓ Registro de entradas y salidas



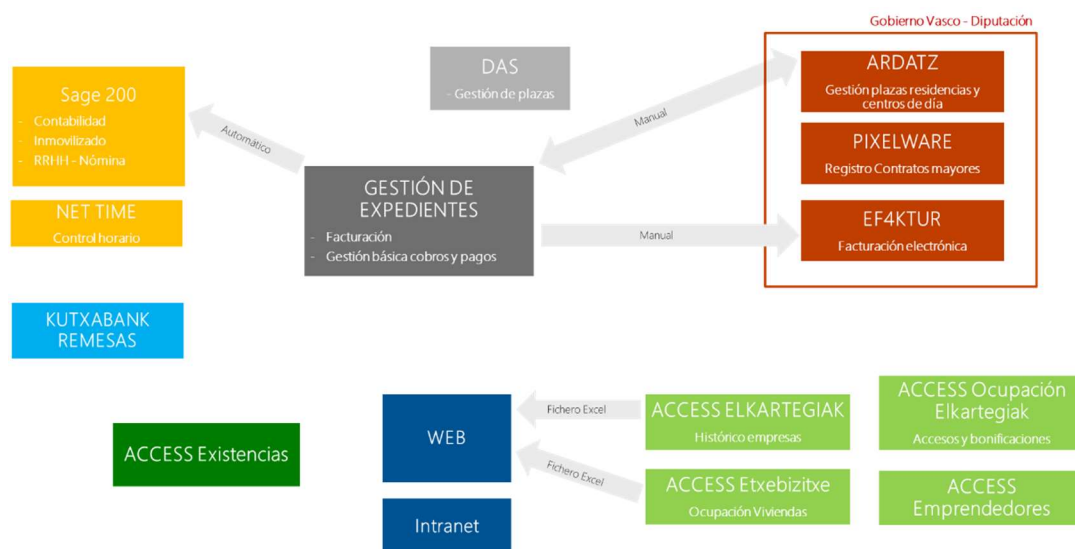
- SAGE 200 C
 - ✓ Contabilidad
 - ✓ Impuestos
 - ✓ Inmovilizado
 - ✓ SII
 - ✓ Módulo de nóminas
 - ✓ Módulo de conciliación bancaria
 - ✓ Generación de remesas de cobro y pagos
 - ✓ Módulo de facturación (requisitos Ticketbai)
- EF4KTUR
 - ✓ Generación de facturas electrónicas
 - ✓ Envío de documentación adjunta a las facturas electrónicas.
- INTRANET
 - ✓ Tablón de anuncios
 - ✓ Solicitud de vacaciones
 - ✓ Gestión de ausencias
- WEB
 - ✓ Publicación de elementos disponibles para alquiler o/y venta (viviendas y Elkartegis)
 - ✓ Listado de centros asistenciales
- NET TIME
 - ✓ Control horario
- BBDD (Acces, Excel...)
 - ✓ Gestión de viviendas: alquileres, mantenimiento, postventa, incidencias...
 - ✓ Gestión de Elkartegis: alquileres, mantenimiento, postventa, incidencias...

EXTERNOS

- ARDATZ (Diputación Foral de Bizkaia)
 - ✓ Gestión de explotación de plazas de residencias y centros de día
 - ✓ Gestor documental con información asociada
 - ✓ Facturación
- PIXELWARE (Gobierno Vasco)
 - ✓ Licitación electrónica: comunicaciones y gestor documental



Todos estos sistemas interactúan entre si de acuerdo con el siguiente esquema:



c. Cifras del volumen de datos manejados en los sistemas actuales

Los sistemas de información descritos procesan, de manera orientativa, el siguiente volumen de datos:

- Altas de expedientes: En torno a 200 expedientes (con licitación), 190 expedientes con contratos menores y 44 expedientes en pedidos de compra. En 2021 el volumen de licitaciones ha sido 25M€, el de CM 1,2 M€ y los Pedidos unos 10k€
- Nuevos Pedidos de Compra: 45
- Facturas emitidas: 9500
- Facturas recibidas: 4.000
- Entradas en el registro de E/S: 10.000 al año.
- Número de Clientes activos (arrendamiento): 800 clientes
- Número de altas de clientes: 200 altas.
- Número de activos disponibles para el arrendamiento y número de altas. 426 módulos en Elkartegis y 500 elementos de viviendas (incluidos garajes y trasteros)
- Número de incidencias recibidas anualmente: Alrededor de 150 incidencias gestionadas si bien se realizan alrededor de 500-600 gestiones de cliente que no suponen incidencias



d. Volumen de usuarios del sistema

Actualmente los usuarios de sistema estarían repartidos de la siguiente manera.

- Usuarios aprobadores: 10
- Usuarios de sistema económico financiero: 30
- Usuarios de sistema de explotación de activos, atención al cliente y mantenimiento: 30

3. Contexto

El escenario actual de múltiples plataformas provoca una serie de problemas técnicos y organizativos:

- ✓ Duplicación de datos y procesos
- ✓ Dificultades para ajustar los sistemas a las necesidades actuales del negocio
- ✓ Dificultad para obtener indicadores claves del negocio y su explotación
- ✓ Existencia de diferentes entornos de trabajo
- ✓ Lentitud de la ejecución de determinados procesos clave del negocio

Adicionalmente, y dado el volumen de activos (viviendas, elkartegiak, suelos industriales...) que debe gestionar en la actualidad, la utilización de las bases de datos actuales (Access y Excel) dificultan enormemente la prestación de servicios que se requiere por parte de sus clientes, siendo en ocasiones menos satisfactorio de lo deseado. Entre los problemas que se derivan:

- ✓ Lentitud en los procesos de adjudicación de activos
- ✓ Lentitud en la resolución de incidencias detectadas por la propia empresa y sus clientes

Asimismo, como consecuencia de las múltiples actuaciones que lleva a cabo se genera una ingente cantidad de documentación y que el sistema actual no es capaz de organizar de forma unificada, de tal manera que cada departamento ha desarrollado su propio subsistema de gestión documental. Como resultado de ello se derivan los siguientes problemas:

- ✓ Duplicidad de la documentación



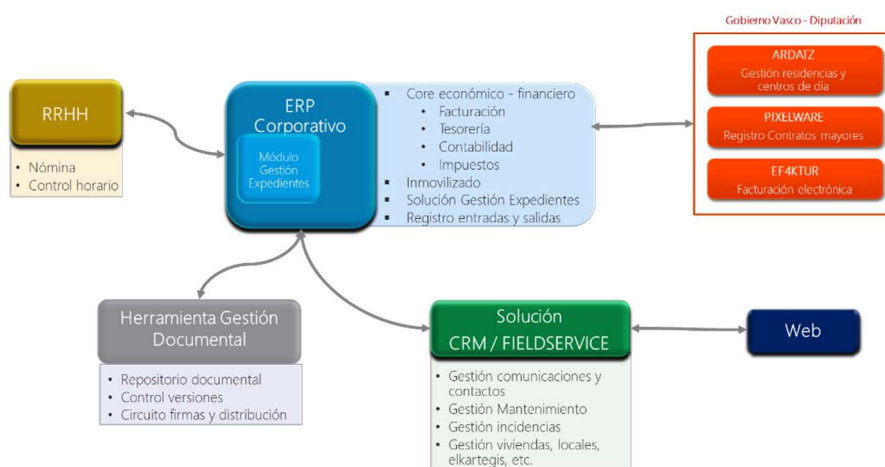
- ✓ Dificultada para localizar la documentación
- ✓ Dificultada para asociar la documentación a las diferentes actuaciones

4. Alcance

En este contexto AZPIEGITURAK ha realizado un trabajo de diagnóstico cuyo resultado ha sido la necesidad de disponer de una serie de soluciones con los que poder dar respuesta a sus requisitos de información y a los problemas generados como consecuencia del volumen que ha adquirido su propio negocio.

Por tanto, el proyecto actual parte con el objetivo de que la información este toda gestionada en una plataforma única, donde cada área gestione sus procesos y datos pero que la información esté integrada y disponible para toda AZPIEGITURAK.

El planteamiento final quedaría resumido según el siguiente esquema:



En el nuevo mapa vemos cómo se mantienen la aplicación de RRHH y la web, así como la relación con las herramientas de interacción con Gobierno Vasco y Diputación Foral de Bizkaia (Ardatz, Pixelware y EF4TUR), el resto de las aplicaciones deberán unificarse en los nuevos elementos identificados:

- **ERP Corporativo:** Donde se gestionarán todas las actividades relacionadas con el ámbito económico financiero, registro de licitación, contratos menores, control presupuestario y de gestión de expedientes.



- **Solución de CRM/ Fieldservice:** Donde se gestionarán la ejecución de los servicios originados de los distintos encargos y actuaciones del área de desarrollo y marketing.
- **Herramienta de Gestión Documental:** Donde se gestionará la documentación recibida (Registro de Entrada/Salida) y la documentación generada para la gestión de la actividad de AZPIEGITURAK.

Los tres módulos del nuevo sistema deberán estar integrados de forma que la información esté disponible de forma sencilla para todos los departamentos.

5. Objeto

El objetivo final de este proyecto consiste en la implantación de los módulos identificados en el alcance de los presentes pliegos (ERP, CRM y Gestor Documental), así como su integración, de manera que puedan dar una respuesta unificada y eficaz a las necesidades detectadas por la empresa a través de diferentes soluciones. Esta implantación deberá incluir, asimismo, el licenciamiento necesario para su uso, la migración de los datos históricos y actuales disponibles en los sistemas actuales y un periodo de soporte con un horizonte de CUATRO (4) años.

Es importante destacar que, aunque son tres los módulos a implantar, se debe tratar como un único proyecto puesto que la integración entre los mismos debe ser total, de manera que cada uno alimente al otro y se pueda disponer de toda la información necesaria de la forma más unificada posible.

a. Soluciones requeridas

Las soluciones a implantar dentro de los módulos elegidos son las siguientes:

- Gestión de licitaciones y contratos menores. (ERP)
- Gestión de expedientes. (ERP)
- Gestión de construcción de infraestructuras. (CRM)



- iv. Explotación de activos. (CRM)
- v. Atención al cliente. (CRM)

- vi. Mantenimiento de infraestructuras. (CRM)
- vii. Económico- financiera. (ERP)
- viii. Validación de facturas. (ERP)
- ix. Registro de entradas y salidas. (ERP)
- x. Gestión documental. (Gestor Documental)

b. Selección de los módulos

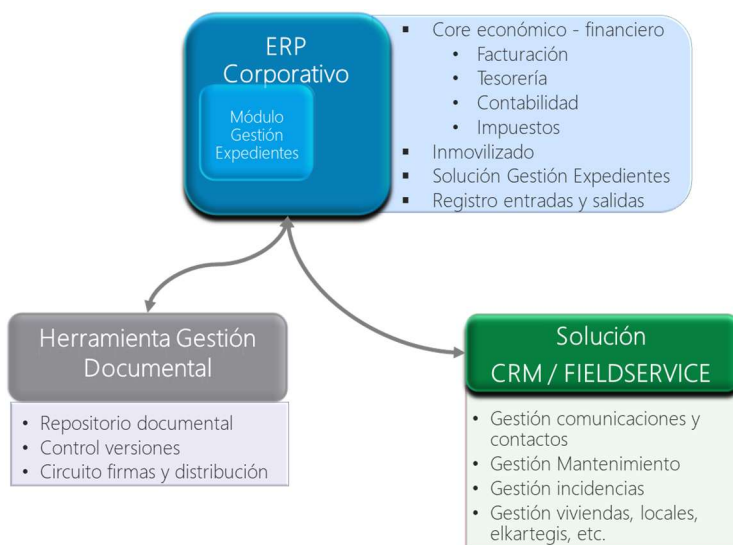
AZPIEGITURAK, con carácter previo a la elaboración de los presentes pliegos, ha llevado a cabo un diagnóstico de sus actuales sistemas y ha analizado aquellas soluciones que el mercado dispone para solventar los problemas expuestos. Si bien es cierto que existen en el mercado módulos diferentes que dan respuesta a las soluciones que AZPIEGITURAK necesita, se ha considerado como elementos principales para la elección el entorno en el que actualmente trabaja la empresa y la capacidad de integración de los módulos a contratar con dicho entorno. En este sentido, las soluciones que mejor se ajustan son:

- ERP. Microsoft 365 BC
- CRM. Salesforce
- Gestor Documental. Sharepoint.

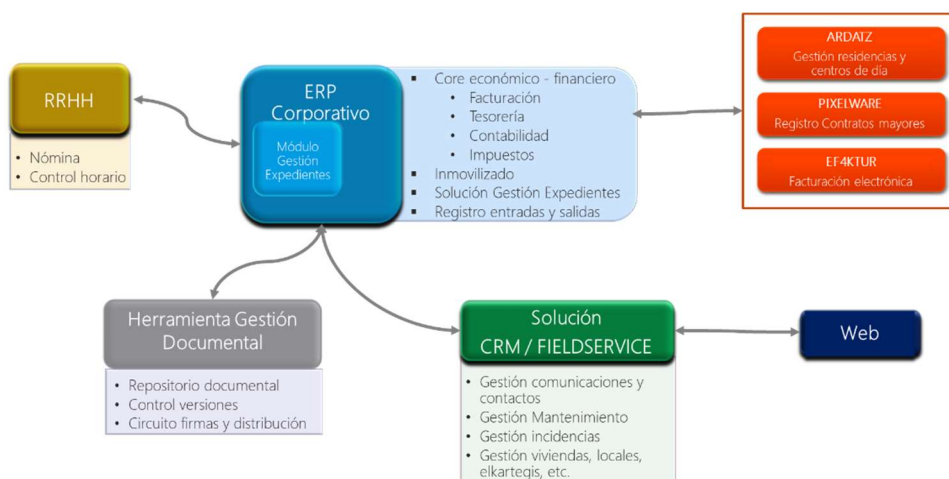


6. Descripción del proyecto

El alcance funcional de la solución a implantar contempla los siguientes módulos.



Así como la integración con el resto de las soluciones existentes en el ecosistema de aplicaciones de AZPIEGITURAK y que son susceptibles de conectarse con la nueva solución.



a. Descripción de los requisitos

El listado de requerimientos debe entenderse como una recopilación de las necesidades funcionales de AZPIEGITURAK.



Los requerimientos se han tipificado por sistema:

1. **ERP:** Requerimiento que será cubierto por el Microsoft 365 BC de forma estándar o por medio de algún desarrollo.
2. **CRM:** Requerimiento que será cubierto por los distintos módulos de Salesforce, ya sea el módulo de gestión de casos Salesforce Service o el de gestión de mantenimiento y resolución de campo ("Field Service").
3. **DOC:** Requerimiento que estará cubierto por la herramienta de gestión documental Sharepoint.

En este sentido las soluciones enumeradas en el OBJETO (apartado 3.a) del presente proyecto deberán cumplir los siguientes requisitos y especificaciones:

i. Gestión de licitaciones y contratos menores

1. Objetivo

El sistema de calidad de AZPIEGITURAK estipula que todos los contratos que se realicen para llevar a cabo sus encargos deben tener un proceso de adjudicación auditable. Por lo tanto, AZPIEGITURAK necesita contar con un sistema de gestión del proceso de licitación y contratos menores que le permita registrar la información de los contratos adjudicados a los distintos contratistas por los procesos de licitación y contrato menor.

El módulo de gestión de licitaciones y contratos menores deberá cumplir con los siguientes objetivos:

- 1) Que permita registrar el proceso de contratos menores, de forma que quede trazabilidad del proceso, así como de la documentación utilizada durante el proceso.
- 2) Que permita registrar la documentación resultante de la adjudicación de las licitaciones. El proceso de gestión de la licitación se realizará en la herramienta Pixelware como hasta ahora. En el nuevo sistema sólo se registrará el resultado y la documentación de esta.



2. Principales características

El sistema deberá disponer de un módulo de gestión de contratos menores que permita registrar y realizar todo el proceso de adjudicación desde la solicitud hasta la adjudicación definitiva pasando por la aportación de documentación, ofertas y justificación del contrato menor.

Junto con el módulo de gestión del contrato menor, se deberá disponer de un sistema de registro de las licitaciones gestionadas en Pixelware con el objetivo de tener en el mismo sistema la documentación de la licitación y poder realizar una gestión presupuestaria de la misma.

Ambas soluciones deberán construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema Económico Financiero dado que deberá servir para poder disponer de una información de facturación unificada y de control presupuestario.

3. Estructura funcional

El módulo de gestión de contratos menores deberá implementar el siguiente flujo:

- 1) El técnico responsable dará de alta una nueva solicitud en el sistema indicando los datos de contacto del proveedor (seleccionando de los ya existentes o creando uno nuevo), el número de referencia de la propuesta entregada por el proveedor, el objeto del contrato, el importe de la propuesta seleccionada y sus condiciones de pago (derivadas de la información almacenada en el sistema contable) y su planificación. El técnico aportará la información de las tres ofertas al sistema de forma que se suban al gestor documental tipificadas con los metadatos necesarios para poder ser indexadas en las búsquedas posteriores. El técnico deberá indicar a qué tarea y encargo se debe asociar al contrato menor indicando los datos necesarios para la gestión del expediente futuro (aprobadores).
- 2) El director de área recibirá la notificación de que tiene una solicitud de contrato menor pendiente de aprobar y en caso de estar de acuerdo con la misma aportará el informe justificando el contrato y este quedará guardado en el gestor documental tipificada y asociada a la solicitud del contrato menor.
- 3) Tras la aprobación de la dirección responsable del área que solicita el nuevo contrato menor, el sistema notificará al técnico responsable de la solicitud, al director de



- administración y el director financiero que deben dar su ok a la solicitud de forma digital (sin ser necesaria una firma con certificado digital)
- 4) Una vez los directores y el técnico dan el visto bueno a la solicitud el sistema notificará a gerencia de la necesidad de su aprobación.
 - 5) Tras la aprobación (digital) de gerencia el sistema generará un pdf con el contrato menor con las condiciones del contrato y la firma digitalizada de la gerente con el formato que se puede ver en los Anexos de este documento y se mandará por el email al proveedor según los datos de contacto de la solicitud.
 - 6) El sistema generará así mismo un número de expediente que se indicará en el contrato menor al que imputar las facturas a emitir por el proveedor.



4. Catálogo de requisitos

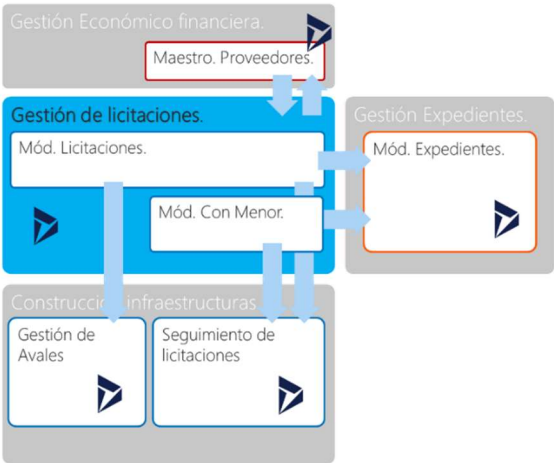
Gestión de Contrato Menor	Sistema
El sistema deberá permitir generar una solicitud de contrato menor mediante un formulario que permita tipificar la solicitud, así como campos que permitan describir la solicitud y que acompañaran al documento final.	ERP
El sistema mantendrá un campo estado de la solicitud para poder realizar un seguimiento de las solicitudes y una búsqueda de las mismas por estado.	ERP
El sistema notificará vía email a la dirección del departamento el alta de una nueva solicitud para que valide la misma y en caso de ser afirmativo aportar el informe de justificación necesario para que pueda ser aprobada.	ERP
El sistema deberá permitir adjuntar documentación necesaria (ofertas, informes, etc..) a la solicitud y almacenarla en el Gestor Documental. Deberá ofrecer un link a la carpeta de gestión del contrato menor y ofrecer la posibilidad de que manualmente se clasifique el documento en el gestor documental. Deberá permitir adjuntar varios documentos. Se deberá utilizar para la creación del conjunto de documentos que recopile toda la documentación de la solicitud.	DOC
El sistema deberá asignar una numeración a cada solicitud.	ERP



El sistema deberá ofrecer un sistema de gestión de actividades del proceso de gestión de contratos menores para que los usuarios puedan ver el estado de las actividades asignadas.	ERP
El sistema deberá crear la numeración del contrato menor en caso de que se apruebe la solicitud.	ERP
El sistema deberá permitir la asociación del contrato menor a una tarea de un encargo concreto.	ERP
El sistema deberá permitir generar el contrato menor según la plantilla definida en el anexo de este documento.	ERP
El sistema permitirá generar el expediente desde la pantalla de gestión de contratos menores.	ERP
El sistema notificará vía email al proveedor la adjudicación del contrato con el pdf del contrato menor adjunto.	ERP

Registro de Licitaciones	Sistema
El sistema deberá permitir dar de alta una licitación en proceso y adjuntar la documentación y pliegos relacionados con el lanzamiento de la licitación.	ERP
El sistema deberá asignar una numeración a cada licitación. Se deberá utilizar para la creación del conjunto de documentos que recopile toda la documentación de la licitación.	ERP
El sistema deberá permitir la asociación de la licitación a una tarea de un encargo concreto.	ERP
El sistema deberá permitir registrar la información resultado de la licitación con los datos del contratista, objeto, importe licitación, importe adjudicación, plazos de inicio, plazo de ejecución, plazo previsto de finalización.	ERP
El sistema permitirá localizar toda la documentación asociada a la licitación desde la herramienta de gestión documental.	DOC
El sistema permitirá generar el expediente desde la pantalla de gestión de licitaciones.	ERP
El sistema permitirá indicar si se debe de aplicar una retención de garantía y en qué porcentaje, de forma que en la facturación se aplique ese porcentaje a cada factura.	ERP

5. Integración y relación con otros módulos



G. Licitaciones > G. Expedientes	Sistema
Tras aprobar una licitación será posible generar el expediente de cada licitación o contrato menor.	ERP
G. Licitaciones > Construcción de Infraestructuras	Sistema
El módulo de seguimiento de licitaciones de construcción e infraestructuras deberá tener acceso a los maestros de las licitaciones y contratos menores aprobados para poder realizar su seguimiento.	ERP
G. Licitaciones <-> G. Económico financiera	Sistema
La información del contratista deberá formar parte del sistema de gestión de proveedores para poder asociar a la licitación y el contrato menor la referencia del contratista de forma que sólo exista un registro único para ambos sistemas.	ERP

ii. Gestión de expedientes

1. Objetivo

El objetivo de disponer de un sistema de gestión de expedientes es posibilitar la gestión de los gastos de AZPIEGITURAK agrupados por una estructura de costes superior que nacen de los encargos solicitados por la DFB y los que se realizan internamente con fondos propios.

El número de expediente está relacionado con un proceso de contratación previo (licitación, contrato menor o pedido de compra) de forma que tanto el equipo de AZPIEGITURAK



como el contratista disponga de un registro único que represente la actividad encomendada por parte de AZPIEGITURAK a dicho contratista.

2. Principales características

El sistema deberá disponer de la funcionalidad necesaria para poder gestionar y configurar la estructura de actuaciones, encargos, tareas y expedientes de forma centralizada.

La gestión de expedientes consta de dos módulos principales:

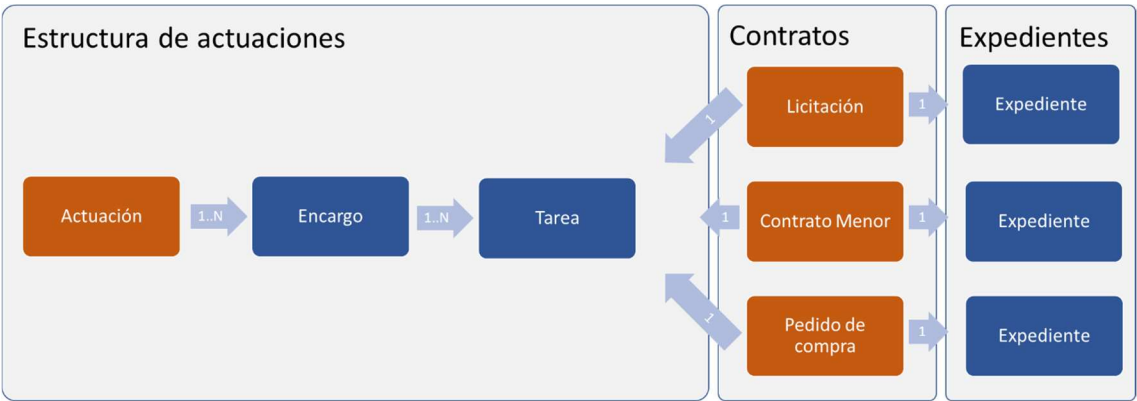
- Un módulo que permita definir toda la estructura de gestión de los encargos recibidos por AZPIEGITURAK, que permita gestionar los presupuestos, que permita dividir y clasificar los mismos para su seguimiento posterior y que permita visualizar el importe total de las facturas recibidas y emitidas en el caso de la refacturación.
- Un módulo que permita la generación del número de expediente y permita vincular información de la estructura de aprobación de facturas y de facturación.

Ambas soluciones deberán construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema Económico Financiero dado que deberá servir para poder disponer de una información de facturación unificada y de control presupuestario.

3. Estructura funcional

El módulo por implementar de gestión de actuaciones deberá implementar la siguiente funcionalidad.

- 1) Disponer de una pantalla centralizada de seguimiento de actuaciones que permita desglosar la información por encargos y tareas.
- 2) Disponer de una pantalla que permita crear nuevas actuaciones y sus estructuras de manera sencilla.
- 3) Poder imputar presupuestos anualizados a cada tarea creada en el sistema.
- 4) Visualizar la información comparativa de facturas recibidas, facturas refacturadas, subvenciones recibidas etc.. junto a todo lo relacionado con los encargos.
- 5) Permitir acceder a la documentación donde se describirán los encargos propios y externos para poder consultar la forma rápida y/o aportar nueva documentación.
- 6) Visualizar los contratos asociados (licitaciones, contratos menores o pedidos) a cada tarea y sus expedientes generados.
- 7) Una actuación podrá tener relacionados n encargos y cada encargo n tareas.
- 8) La imputación presupuestaria se hará a nivel de tarea.
- 9)



4. Catálogo de requisitos

Registro de la estructura de gestión de actuaciones	Sistema
El sistema deberá permitir dar de alta nuevas actuaciones que serán la estructura que agrupara todos los expedientes y contratos necesarios para la realización de la actuación.	ERP
La actuación podrá tener 1 o varios encargos, el encargo es el mecanismo por el cual la DFB describe las tareas que debe realizar AZPIEGITURAK. Una actuación puede tener varios encargos si participan distintos departamentos de la DFB encargan distintas tareas a AZPIEGITURAK.	ERP
El sistema deberá disponer de un estado de encargo de forma que sea posible filtrar los encargos por el estado de realización	ERP
El sistema deberá permitir indicar si un encargo es interno o externo, deberá así mismo permitir asignar la entidad externa que realiza el encargo. La entidad externa deberá estar dada de alta en el maestro de clientes. La DFB necesita disponer de la información del departamento que hace el encargo por lo que se deberá indicar en este apartado el departamento.	ERP
El sistema deberá permitir adjuntar la documentación correspondiente a cada encargo, almacenándolo en el gestor documental aplicándole los metadatos necesarios para facilitar su búsqueda desde el propio gestor documental	ERP
El sistema deberá permitir añadir tareas al encargo, permitiendo indicar el objeto de la misma, así como un nombre.	ERP
El sistema deberá permitir definir cómo se va a sufragar el coste del encargo, pudiendo ser de los siguientes tipos: 1) Re-facturable: Refacturación a entidad que realiza el encargo. 2) Subvención: No se refactura, pero se recibe una subvención por el importe del encargo.	ERP



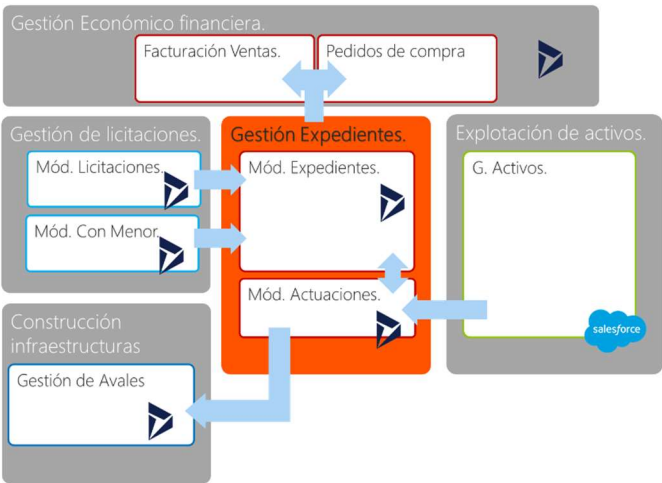
3) Interno: No se cobra de ninguna entidad, el encargo va contra fondos propios de AZPIEGITURAK	
El sistema deberá permitir indicar el importe presupuestado a nivel de tarea. El importe presupuestado puede estar dividido por anualidades por lo que el sistema debe permitir reflejar el presupuesto por anualidades.	ERP
En caso de que la tarea del encargo sea tipificada como de Subvención el sistema deberá permitir indicar la cuenta de grupo 130 donde se depositará el importe subvencionado por parte de la entidad que entrega la subvención. El objetivo es posibilitar la realización de un informe de seguimiento para comparar las facturas imputadas contra el importe subvencionado. Si se implementa el módulo de gestión de Subvenciones el sistema deberá permitir relacionar el objetivo subvención que contenga la información de cuenta e importe.	ERP
El sistema permitirá añadir a las tareas la información de fechas de inicio y fin estimadas para poder realizar una comparativa con las fechas reales de ejecución	ERP
El sistema permitirá añadir un estado a la tarea de forma que se pueda reflejar los cambios de estado a la vez que se actualizan las fechas de inicio y fin de la tarea. De esta forma se permitirá una futura comparación	ERP
El sistema deberá permitir añadir datos de clasificación de las tareas para poder filtrarlas o agruparlas para su posterior análisis presupuestario.	ERP
El sistema deberá disponer de un conjunto de pantallas para el alta/baja/modificación y consulta de las actuaciones y la estructura que depende de esta.	ERP
En las pantallas de gestión de las actuaciones el sistema debe mostrar las licitaciones, contratos menores o pedidos asociados a cada tarea de forma que sea posible acceder a la ficha de cada uno de estos.	ERP
El sistema deberá mostrar de forma detallada la imputación de facturas que han sido realizadas a lo largo del tiempo a los expedientes asociados pudiendo así analizar lo presupuestado vs lo ejecutado. Deberá mostrar así mismo el total imputado.	ERP
El sistema deberá mostrar de forma detallada las facturas refacturadas en caso de que las tareas están clasificadas como este modelo de refacturación. El sistema también deberá mostrar el total imputado.	ERP
El sistema deberá mostrar una pantalla de seguimiento a nivel de tarea de forma que permita ver, totales recibidos y refacturados (o subvenciones recibidas). Con datos anualizados para ver la evolución respecto a lo estimado.	ERP
El sistema permitirá la creación de encargos temporales de forma que en caso de que sea necesario la realización de trabajos previos de estimación de los encargos estas tareas puedan ser imputadas y asignadas a un expediente perteneciente a este encargo temporal. Una vez se tenga una actuación definitiva se podrá reclasificar el expediente y el resto de los objetos a la estructura definitiva.	ERP

Registro de Expedientes	Sistema
El sistema deberá permitir generar el número de expediente mediante un formulario de alta de expedientes de forma automática. La numeración del expediente será automática y debe ser única. Se podrá generar en base a un	ERP



pedido de compras, una licitación, un contrato menor o directamente contra una tarea de un encargo para aquellas facturas urgentes o gastos tipo tasas de ayuntamiento que no es necesaria una gestión de aprobación y licitación.	
El sistema deberá permitir asociar los datos del proveedor y la forma de pago asociada informada en la licitación y el contrato menor.	ERP
El sistema permitirá asociar el técnico responsable de validar las facturas futuras. Será posible añadir también un segundo validador, de forma que sea necesario la validación de ambos usuarios para la validación de la factura o certificación.	ERP

5. Integraciones con otros módulos



G. Licitaciones > G. Expedientes	Sistema
En la creación de expedientes deberá poder asociarse a las licitaciones o contratos menores activos.	ERP
Las licitaciones se podrán relacionar con las tareas de las actuaciones activas.	ERP
G. Expedientes > Construcción e Infraestructuras	Sistema
El módulo de gestión de avales deberá poder acceder al maestro de actuaciones y licitaciones.	ERP
G. Expedientes > Explotación de activos	Sistema



El módulo de gestión de activos deberá poder acceder al maestro de actuaciones para asociar el activo al encargo de su construcción.	ERP
--	-----

G. Expedientes > G. Económico financiera	Sistema
El módulo de facturación y de pedidos de compra deberá poder acceder al maestro de expedientes para poder asociar las facturas y pedidos a las actuaciones mediante el número de expediente.	ERP

iii. Gestión de construcción de infraestructuras

1. Objetivo

El objetivo del módulo es dotar al área de desarrollo de las herramientas necesarias para poder realizar las principales gestiones de seguimiento y control de los distintos encargos y tareas gestionadas por el área.

2. Principales características

El sistema deberá proporcionar herramientas que sigan la misma línea y diseño que la herramienta de gestión de licitaciones y contrato menor, pudiendo ser accesible desde esa misma pantalla.

Los principales elementos para seguir serán los siguientes

- 1) El sistema deberá dar visibilidad de la situación económica de las distintas licitaciones activas, de forma que en una pantalla en forma de tabla sea posible visibilizar los indicadores más relevantes como son las desviaciones de presupuesto o el % de cumplimiento, fecha inicio, etc. pudiendo desde esa misma pantalla acceder al detalle de la licitación.
- 2) El sistema deberá dar visibilidad a la situación de los avales gestionados por AZPIEGITURAK.

Ambas soluciones deberán construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema Económico Financiero dado que deberá servir para poder disponer de una información de facturación unificada y de control presupuestario

3. Catálogo de requisitos

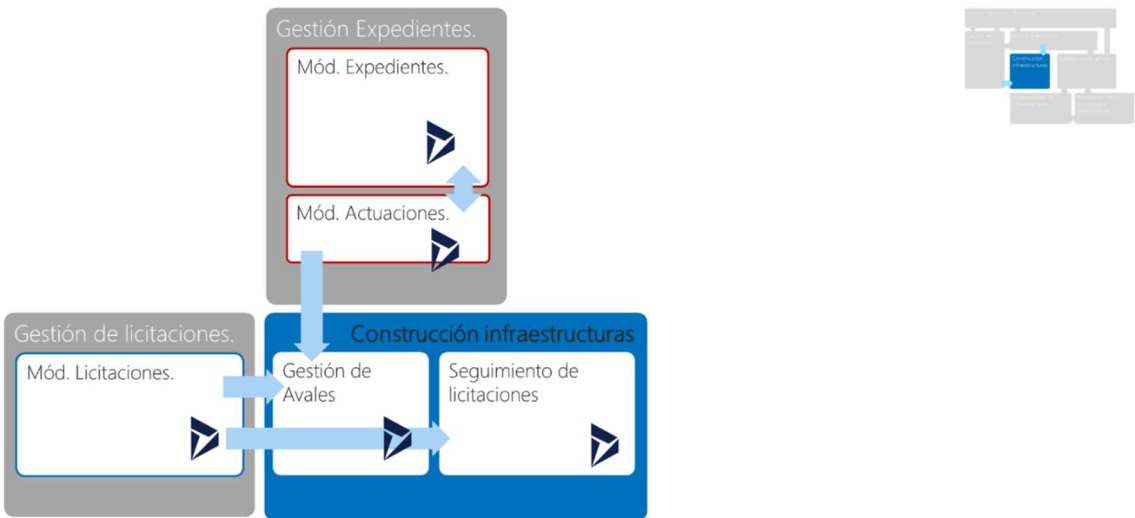
Seguimiento de las licitaciones y contratos menores	Sistema
El sistema deberá ofrecer un panel de gestión de seguimiento de licitaciones y contratos menores que permita filtrar por los principales elementos de gestión.	ERP



El sistema deberá mostrar la evolución económica de la licitación/contrato menor, mostrando el % de facturación vs lo ofertado y vs lo licitado (en el caso de la licitación).	ERP
El sistema deberá mostrar la desviación en tiempo de lo previsto frente a lo real por lo que deberá permitir registrar las fechas de inicio y final real de los contratos licitados	ERP

Gestión de avales	Sistema
El sistema permitirá añadir la información de los avales a una licitación (en caso de ser solicitados a contratistas) o encargo (en caso de ser requeridos a AZPIEGITURAK), tipificando sus características: Responsable del aval, Estado, Fecha estimada de devolución e Importe.	ERP
Los avales podrán ser aportados por AZPIEGITURAK o por los proveedores, por lo que se deberá poder registrar el tipo de aval.	ERP
El sistema deberá permitir registrar al técnico responsable la documentación acreditativa asociada al estado final del aval (devolución o recuperación según el caso), una vez registrada la documentación el estado del aval cambiará a cerrado.	ERP
El sistema deberá disponer de una pantalla de seguimientos de avales para controlar el estado de estos.	ERP
El sistema deberá notificar al responsable vía email de la cercanía a la fecha de caducidad del aval.	ERP
En el caso de los avales emitidos por AZPIEGITURAK deberán darse por caducados en el momento en el que la licitación haya sido completada.	ERP

4. Integraciones y relaciones con otros módulos





1. Objetivo

El objetivo del proceso es dotar al área de explotación de las herramientas necesarias para poder realizar las tareas del día respecto a la explotación de activos que principalmente son el arrendamiento y venta de estos.

2. Principales características

El sistema deberá disponer de una solución que permita un análisis de la situación desde la perspectiva del activo y desde la del cliente, de forma que en todo momento la información este siempre relacionada con un cliente y/o un activo sean accesibles desde cualquier punto del aplicativo.

- 1) El sistema de gestión de activos deberá recoger las particularidades de cada activo, con la información y clasificación necesaria para poder gestionar las tareas de arrendamiento, venta y atención de incidencias futuras. Siendo una información disponible para todos los módulos del sistema de gestión del cliente (explotación, atención al cliente y mantenimiento). El sistema deberá permitir agrupar los activos por agrupaciones lógicas como edificios o comunidades y siempre relacionados a su vez con la estructura de gestión de encargos y actuaciones.
- 2) Los módulos de explotación de los activos deberán permitir realizar una trazabilidad de todas las oportunidades gestionadas de forma ágil y sencilla y deberá facilitar la conversión de una oportunidad en un contrato, ayudando a la tramitación del mismo mediante la incorporación del procedimiento definido por AZPIEGITURAK para la validación del potencial cliente.
- 3) El sistema en su conjunto debe ofrecer la información histórica y relacionada con el cliente y el activo pudiendo ver de forma sencilla toda la historia del activo y el cliente.

Las soluciones deberán construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema de atención al cliente dado que deberá servir para poder disponer de una información de gestión unificada y de seguimiento de los clientes y activos.

3. Estructura funcional



El siguiente proceso recoge a alto nivel las actividades realizadas para la explotación del activo:

- 1) Tras el alta del activo el sistema debe ser capaz de atender cualquier oportunidad relacionada con un activo en estado de disponible para la venta o arrendamiento.
- 2) El sistema deberá permitir registrar el alta de la oportunidad por cualquiera de los canales, generando automáticamente las oportunidades siempre que lleguen de forma digital por los procedimientos establecidos. Deberá permitir también

actualizar el contacto en caso de no existir y deberá facilitar la localización de duplicados.

- 3) Una vez la oportunidad es gestionada y el contacto desea optar al arrendamiento/venta se deberá pasar por la validación de la candidatura por lo que el contacto deberá aportar la documentación necesaria para acceder al alquiler (o venta), el sistema deberá facilitar este proceso identificando la documentación a aportar, almacenando la documentación relacionada con el cliente, estando esta accesible desde el gestor documental.
- 4) Tras la validación del inquilino el sistema debe permitir dar de alta el contrato en el sistema, para ello debe permitir al técnico añadir los conceptos facturables y la periodicidad de los cargos, así mismo el sistema deberá permitir adjuntar el contrato firmado por el cliente al sistema.
- 5) El sistema notificará al sistema de facturación el alta del nuevo contrato con todos los datos del inquilino para su alta y facturación periódica.
- 6) El sistema deberá permitir registrar por parte del técnico de conceptos variables a incluir en el siguiente periodo de facturación por lo que el sistema de explotación notificará al de facturación la información a añadir a la factura mensual.
- 7) De igual forma que el sistema permite añadir un nuevo contrato el sistema deberá permitir la cancelación anticipada del contrato.





4. Catálogo de requisitos

Gestión de Activos	Sistema
El sistema permitirá crear activos y tipificarlos, pudiendo asignar un código interno.	CRM
El sistema permitirá asociar el responsable de mantenimiento del activo, indicando si es AZPIEGITURAK o está externalizado. El sistema permitirá asociar el expediente del mantenimiento para poder analizar las condiciones del contrato.	CRM
El sistema dispondrá de un estado del activo, pudiendo conocer el estado de este en todo momento (baja, vendido, disponible).	CRM
El sistema deberá permitir clasificar el activo como arrendable, vendible o ambas opciones	CRM
El sistema dispondrá de diferentes atributos para cada tipo de activo, pudiendo fijar datos obligatorios y opcionales. Dispondrá de datos de ubicación, dimensiones, etc. pudiendo adjuntar planos o cualquier documentación necesaria.	CRM
El sistema dispondrá de una estructura de activos para poder realizar una gestión agrupada de los mismos, como pueden ser promociones de pisos, módulos dentro de un Elkalterri, etc...	CRM
Gestión de Oportunidades	Sistema
El sistema deberá permitir registrar manualmente nuevas oportunidades y contactos nuevos.	CRM
El sistema deberá permitir clasificar el canal de entrada de la oportunidad y tipificar cada uno, así como asociarla al activo por el que el contacto se ha interesado.	CRM
El sistema deberá poder leer un o más buzones de email de marketing de forma que se puedan crear las oportunidades directamente en el sistema	CRM
El sistema deberá permitir la creación de oportunidades por medio de una integración con la web de AZPIEGITURAK, de forma que se cree la oportunidad tipificada en función de la información que proporciona la web	CRM
Las oportunidades deberán permitir asignarse por defecto a un agente en función de la promoción del activo	CRM
El sistema deberá permitir reasignar oportunidades si está mal asignado	CRM
La oportunidad deberá asociarse automáticamente con el contacto que tenga el mismo email que el proporcionado por el cliente al mandar email a los buzones o rellenar el formulario de la web.	CRM
Las oportunidades podrán tener fijados un acuerdo de nivel de servicio, de forma que sea posible visualizar las oportunidades no atendidas.	CRM



La oportunidad dispondrá de un flujo de estados que reflejen la situación de esta.	CRM
El sistema deberá permitir gestionar la oportunidad dentro del mismo sistema, enviando vía email al contacto de la oportunidad los comentarios realizados por el agente, pudiendo adjuntar ficheros.	CRM
En caso de que el cliente responda a los emails enviados por el sistema CRM, estos emails deberán quedar asignados a la oportunidad de forma que sean visibles por el agente asignado y poder así continuar la conversación.	CRM
El sistema deberá disponer de un panel de control para que el agente vea las oportunidades abiertas asignadas, permitiendo filtrarlos u ordenarlos.	CRM
El sistema deberá disponer de un panel de control para que el responsable del servicio pueda realizar un seguimiento de tiempos, acuerdos de nivel de servicio no cumplidos, oportunidades no atendidas, etc...	CRM
El sistema deberá permitir envío de comunicaciones en base a plantillas predefinidas, como son la solicitud de documentación, etc...	CRM
Durante la fase de aceptación o validación de los requerimientos del nuevo inquilino el sistema deberá permitir al agente aportar la documentación necesaria para su validación, así como el acta de conformidad por parte del técnico responsable. La documentación deberá depositarse en el gestor documental y estar vinculada al contrato y accesible desde el CRM.	CRM
Durante la fase de aceptación del inquilino el sistema deberá requerirle los documentos necesarios a solicitar al cliente en función del tipo de contrato al que aspira.	CRM
El cierre con éxito de una oportunidad desencadenará la creación y alta del contrato. El sistema no generará ningún tipo de oferta de forma automática si no que será el técnico el que suba el contrato al sistema una vez firmado por el cliente.	CRM

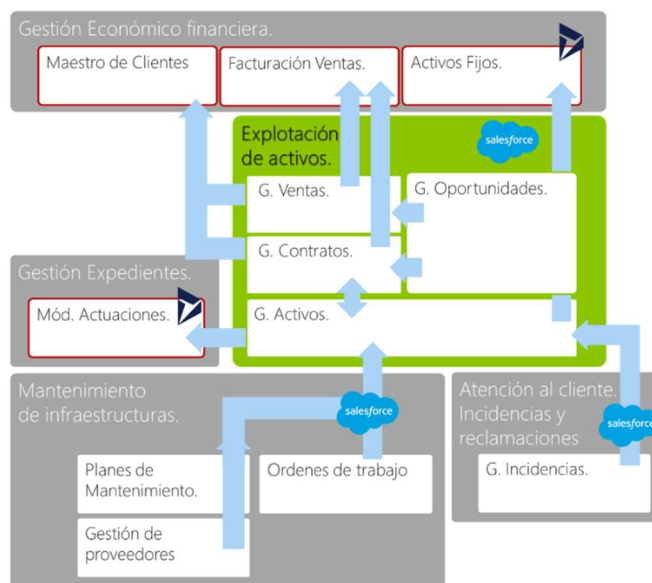
Gestión de Contratos	Sistema
El sistema permitirá crear un contrato de arrendamiento nuevo y asociarlo a un contacto y a un activo	CRM
El sistema permitirá la gestión de conceptos de contrato de importe fijo o variable	CRM
El sistema permitirá configurar los periodos de facturación de cada concepto del contrato (ej: "Comunidad" facturación Trimestral)	CRM
El sistema permitirá rellenar manualmente los importes de conceptos variables como pueden ser refacturaciones de consumos de energía, etc...	CRM
El sistema permitirá cargar de forma masiva los conceptos variables en los distintos contratos	CRM
El sistema permitirá realizar cambios en el contrato relacionados con la forma de pago, datos de contacto, la dirección de facturación o la cuenta asociada y en general todos los datos necesarios para su facturación.	CRM
El sistema permitirá la cancelación anticipada del contrato calculándose el importe restante a facturar prorrateando los días restantes de contrato.	CRM



El sistema notificará al ERP los datos de los contratos para su facturación, así mismo notificará de los importes de los conceptos variables cuando se carguen en el sistema	CRM
El sistema permitirá indicar si un arrendatario dispone la subvención de la DFB, por lo que se deberá permitir indicar el porcentaje de subvención y transmitirlo al ERP.	CRM
El sistema deberá permitir añadir al contrato la fianza aportada por el cliente en el caso de un contrato de arrendamiento	CRM
El sistema deberá facilitar al técnico de AZPIEGITURAK una pantalla de seguimiento de fianzas pendientes de aprobar dentro del proceso de baja o finalización del contrato. El técnico deberá poder validar si el cliente puede o no recibir la fianza y el importe a recibir para que desde administración se le realice la transferencia aprobada al cliente	CRM
El sistema deberá notificar al área administrativa la finalización del contrato para poder realizar la devolución de la fianza.	CRM
El sistema deberá permitir modificar de forma masiva los precios para actualizarlos anualmente en función de valores de referencia tipo IPC. El proceso deberá permitir el filtrado y selección de los contratos a modificar.	CRM

Gestión de Ventas	Sistema
El sistema permitirá realizar un contrato de venta de un activo clasificado como vendible.	CRM
El proceso de venta reflejará el importe de venta incluyendo la documentación asociada al acuerdo de venta.	CRM
El sistema permitirá indicar el activo en el estado de vendido quedando el activo bloqueado para cualquier actividad.	CRM
Tras la venta el sistema notificará al ERP la venta indicando el código del activo para registrar la factura de venta del activo.	CRM

5. Integraciones y relaciones con otros módulos



Explotación de Activos > G. Económico financiera	Sistema
La información del activo deberá estar disponible en el módulo de activos fijos para gestionar su amortización.	CRM
El módulo de gestión de contratos deberá informar al módulo de facturación de las altas de contratos de arrendamiento para su facturación.	CRM
El módulo de gestión de contratos deberá informar al módulo de facturación de cada gasto variable imputado a un contrato	CRM
El módulo de gestión de ventas deberá informar al módulo de facturación y gestión de activos para poder tramitar la venta del activo.	CRM
Los módulos de gestión de ventas y contratos deberán tener acceso al maestro de clientes	CRM
Explotación de Activos > Att al cliente	Sistema
El módulo de atención al cliente deberá poder acceder a la ficha de activos para poder relacionar el activo a la incidencia o la oportunidad.	CRM
G. Expedientes > Explotación de Activos	Sistema
El módulo de gestión de activos deberá poder acceder al maestro de actuaciones para asociar el activo al encargo de su construcción.	CRM
Explotación de Activos > G. Económico financiera	Sistema
El módulo de planes de mantenimiento deberá acceder al de activos para poder asociar los planes de mantenimiento a los activos.	CRM
El módulo de ordenes de trabajo deberá poder acceder al módulo de activos para acceder a la información de ubicación del activo	CRM



El módulo de activos informará si el mantenimiento del activo es responsabilidad de AZPIEGITURAK o está externalizado y en ese caso se asociará el contratista.

CRM

v. Atención al cliente

1. Objetivo

El objetivo de la herramienta de gestión al cliente es registrar toda interacción con clientes en el proceso de postventa, por lo tanto, se debe disponer de una herramienta que de forma rápida y sencilla permita a los técnicos de AZPIEGITURAK resolver las incidencias o derivarlas a mantenimiento si es necesario.

2. Principales características

El sistema deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- 1) Que la comunicación se gestione de forma íntegra por la plataforma, esto significará la eliminación de emails entre técnicos y clientes.
- 2) Que el sistema permita repartir las incidencias al agente responsable de las mismas, por lo que se deberá definir un reparto semi automático.
- 3) Que el sistema facilite herramientas para que las incidencias se resuelvan en un tiempo razonable y dentro de los tiempos definidos internamente.
- 4) Que existe un canal de comunicación entre las incidencias y su resolución por medio del área de mantenimiento.
- 5) Que el técnico disponga de la información actualizada del cliente en todo momento para poder atenderle lo antes posible, tanto información de incidencias pasadas como su situación de facturación y pagos.

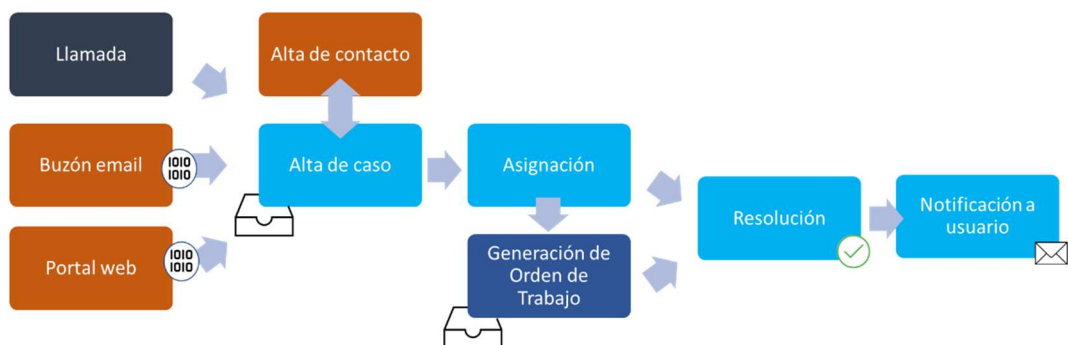
Las soluciones deberán construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema de gestión de oportunidades y activos dado que deberá servir para poder disponer de una información de gestión unificada y de seguimiento de los clientes y activos.

3. Estructura funcional



Existen distintos canales de recepción de incidencias, pero el proceso de gestión y resolución se debe gestionar de forma centralizada en un mismo sistema según lo definido en el nuevo sistema de gestión de AZPIEGITURAK. El proceso será el siguiente:

- 1) El sistema deberá permitir registrar el alta una incidencia o reclamación por cualquiera de los canales, generando automáticamente las altas de casos siempre que lleguen de forma digital por los procedimientos establecidos. Deberá permitir también actualizar el contacto en caso de que no existir y deberá facilitar la localización de duplicados.
- 2) El alta del caso permitirá su tipificación automática o manual, permitiendo así la asignación del técnico responsable. Cada técnico dispondrá de un panel de gestión que le permita identificar y ordenar sus casos asignados.
- 3) La comunicación con el cliente se deberá registrar en el sistema y en caso de necesitar que el área de Mantenimiento deba encargarse de resolverla se deberá generar una orden de trabajo y asignarla al responsable de mantenimiento del activo.
- 4) La resolución de la orden de trabajo por parte de mantenimiento deberá actualizar el caso de forma que pueda notificarse al cliente la situación de resolución, lo mismo sucederá si el caso se puede resolver por parte del técnico de atención al cliente.
- 5) El cierre del caso será notificado al cliente por medio de una notificación de email, permitiendo si así lo ve necesario reabrirse en caso de no estar de acuerdo con el cierre.
- 6) El sistema deberá registrar los tiempos de cada fase para poder analizar y mejorar la resolución de casos futuros.



4. Catálogo de requisitos



Gestión de Clientes	Sistema
El sistema deberá mostrar en la ficha de cliente/contacto la información contractual existente, así como la situación de facturación y pagos	CRM
El sistema deberá informar al maestro de clientes del sistema de facturación cualquier cambio realizado en el módulo de gestión de clientes referente a los datos de contacto y métodos de cobro.	CRM
Gestión de Incidencias	Sistema
El sistema deberá permitir registrar manualmente nuevos casos	CRM
El sistema deberá permitir clasificar el canal de entrada y tipificar cada caso.	CRM
El sistema deberá poder leer un o más buzones de email de atención al cliente de forma que se puedan crear las incidencias directamente en el sistema	CRM
El sistema deberá permitir la creación de casos por medio de una integración con la web de AZPIEGITURAK, de forma que se cree el caso tipificado en función de la información que proporciona la web	CRM
Los casos deberán permitir asignarse por defecto a un agente en función de la tipificación del caso	CRM
El sistema deberá permitir reasignar casos si está mal asignado	CRM
El caso deberá asociarse automáticamente con el contacto (cliente o proveedor) que tenga el mismo email que el proporcionado por el cliente al mandar email a los buzones o rellenar el formulario de la web.	CRM
El caso deberá poder asociarse a un contacto (cliente o proveedor) existente, en caso de no existirse se podrá crear el contacto manualmente.	CRM
El caso deberá poder asociarse a un activo existente en el sistema de forma automática, inicialmente deberá asociarse al activo asociado al contrato en vigor existente en el sistema (ej: cliente con piso en alquiler, se debería asociar al activo del contrato en este caso la vivienda)	CRM
Los casos deberán tener fijados un acuerdo de nivel de servicio, de forma que sea posible visualizar los casos que incumplan los tiempos máximos establecidos de atención y resolución	CRM
El sistema deberá enviar al contacto (si ha proporcionado el email) el alta del caso y sus actualizaciones.	CRM
Toda comunicación con el creador del caso deberá realizarse en el CRM por lo que el usuario del sistema podrá escribir al contacto y adjuntarle la documentación que desee y esta comunicación le deberá llegar vía email.	CRM
En caso de que el cliente responda a los emails enviados por el sistema CRM, estos emails deberán quedar asignados al caso de forma que sean visibles por el agente asignado y poder así continuar la conversación.	CRM
El sistema deberá disponer de un panel de control para que el agente vea los casos abiertos asignados, permitiendo filtrar los u ordenarlos.	CRM



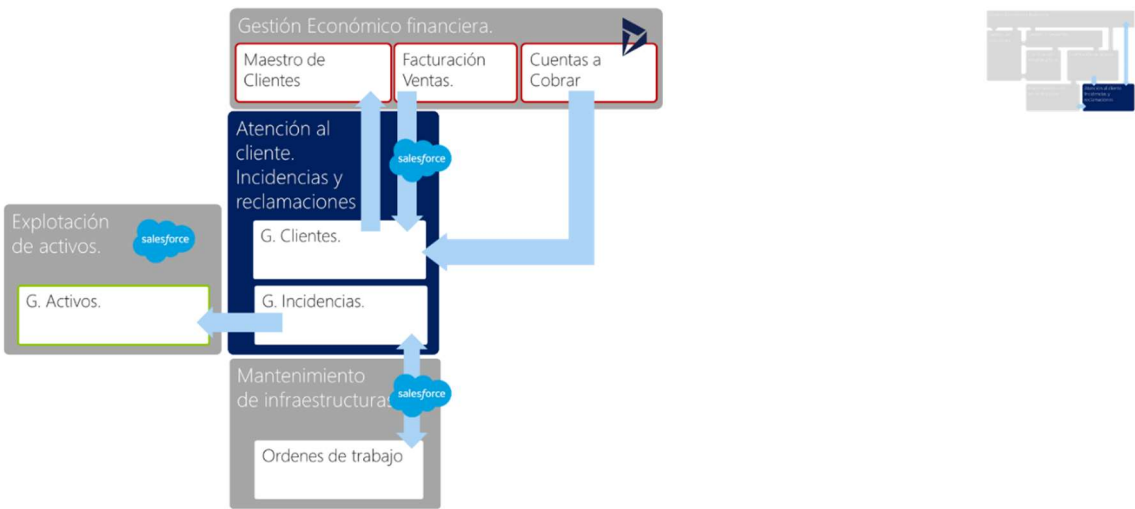
El sistema deberá disponer de un panel de control para que el responsable del servicio pueda realizar un seguimiento de tiempos, acuerdos de nivel de servicio no cumplidos, casos no atendidos, etc...

CRM

Los casos que requieren para su resolución de actuaciones en el activo afectado como son las incidencias por averías etc... podrán generar ordenes de trabajo para el área de Desarrollo para su gestión.

CRM

5. Integraciones y relaciones con otros módulos



Explotación de Activos > Atención al cliente	Sistema
El módulo de atención al cliente deberá poder acceder a la ficha de activos para poder relacionar el activo a la incidencia o la oportunidad.	CRM
Explotación de Activos > Atención al cliente	Sistema
El módulo de gestión de incidencias podrá asignar incidencias al departamento de mantenimiento.	CRM
Las incidencias relacionadas con órdenes de trabajo de mantenimiento recibirán las actualizaciones de estado de esta para informar al usuario que reporta la incidencia una vez esta esté resuelta.	CRM
G. Económico financiera > Atención al cliente	Sistema
El módulo de gestión de clientes deberá disponer de la información de facturación y situación de pagos.	CRM
El módulo de gestión de clientes informará al maestro de clientes de cualquier cambio en datos de contacto o facturación.	CRM



vi. Mantenimiento de infraestructuras

1. Objetivo

El objetivo del módulo de mantenimiento de infraestructuras es dotar de las herramientas necesarias a AZPIEGITURAK para poder gestionar de forma centralizada todas las tareas de mantenimiento que deben ser gestionadas por AZPIEGITURAK. El sistema debe aportar a los técnicos unas herramientas que faciliten el mantenimiento correctivo y preventivo de los activos gestionados por AZPIEGITURAK junto con facilidades para controlar los compromisos a realizar por las empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento.

2. Principales características

AZPIEGITURAK tiene como responsabilidad la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de las infraestructuras bajo su gestión. La gestión del cumplimiento de las mismas recae sobre el área de Desarrollo y puede ser realizado por personal interno o externalizado mediante un contrato con un proveedor.

- El mantenimiento **preventivo** de las infraestructuras se gestiona en función de cada activo al que se asigna un responsable de ejecución del mantenimiento, pudiendo ser interno o externo. El mantenimiento preventivo consta de una serie de tareas a realizar en un periodo de tiempo concreto y en un número de veces definida. (ej: revisión trimestral de ascensores en una comunidad de viviendas). Los ejecutores de las tareas (internos o externos) aportarán la documentación necesaria para evidenciar su realización, dicha documentación quedará asociada a nivel documental al activo y a la orden de trabajo realizada en el sistema.
- El mantenimiento **correctivo** se gestionará mediante la creación de un caso por medio de atención al cliente, asignándose la orden de trabajo que corregirá el problema al responsable del mantenimiento de ese activo.

Las soluciones deberán construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema de gestión de oportunidades y activos dado que deberá servir para poder disponer de una información de gestión unificada y de seguimiento de los clientes y activos.

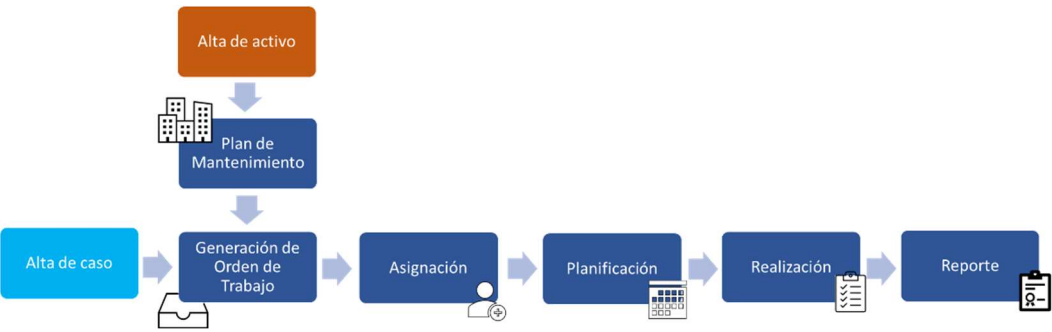


3. Estructura funcional

El sistema de mantenimiento constará de dos módulos principales, el plan de mantenimiento en el que se asocian a activos o grupos de activos unas tareas a realizar en un periodo de tiempo concreto y el sistema de ordenes de trabajo que permitirá asignar tareas y planificarlas en un sistema de calendario. El sistema del plan de mantenimiento propondrá ordenes de trabajo que el personal encargado de la planificación asignará a la contrata interna o externa.

El proceso sería el siguiente:

- 1) Se podrán generar ordenes de trabajo desde el plan de trabajo o derivadas de incidencias recogidas por el servicio postventa de atención al cliente
- 2) La orden de trabajo se deberá asignar al técnico responsable para su planificación.
- 3) Una vez planificadas las tareas, estas se agruparán en días de forma que se puedan planificar por cercanía u otros criterios
- 4) La resolución de la orden de trabajo permitirá al técnico aportar la justificación de la realización de la misa.
- 5) El sistema permitirá obtener un reporte de la orden misma para su gestión y para la gestión del cumplimiento del plan de trabajo.



4. Catálogos de requisitos

Gestión de Planes de Mantenimiento	Sistema
El sistema deberá permitir asignar planes de mantenimiento a los distintos activos creados en el sistema responsabilidad de AZPIEGITURAK	CRM



Los planes de mantenimiento deberán generar las ordenes de trabajo individuales a ejecutar.	CRM
Los planes de mantenimiento tendrán podrán tener un calendario y una periodicidad para que el sistema permita gestionar su realización o incumplimiento.	CRM
Se podrán definir plantillas de planes de mantenimiento para ser reutilizados entre activos	CRM
Se podrán generar lotes de ordenes de trabajo por cada plan de mantenimiento de forma automática.	CRM
El sistema deberá permitir visualizar si se están incumpliendo los planes de mantenimiento y poder conocer a qué encargos afecta el retraso	CRM

Gestión de Ordenes de trabajo	Sistema
El sistema deberá permitir asignar una orden de trabajo a un técnico interno o un proveedor externo. En caso del proveedor externo este no se conectará al sistema de AZPIEGITURAK, por lo que no será necesaria la configuración de ningún tipo de aplicación adaptada a proveedor externo.	CRM
Si la orden de trabajo se ha creado debido a un caso creado por atención al cliente al finalizar la orden de trabajo deberá informar al caso del cierre de la orden para la comunicación al cliente.	CRM
Las ordenes de trabajo manuales se podrán crear en base a plantillas predefinidas	CRM
El sistema deberá dotar de herramientas de gestión al responsable de la planificación de las ordenes de trabajo que ofrezcan una visión global de todas las ordenes planificar y por planificar	CRM
Se podrán definir duración estimada a la plantilla y orden de trabajo para realizar un análisis de la ejecución	CRM
El sistema podrá generar citas automáticas para planificar la ejecución del trabajo.	CRM
Las ordenes de trabajo podrán indicar vía checklist las tareas a realizar	CRM
El sistema deberá permitir generar un informe del trabajo realizado para su generación en formato pdf para poder compartirlo con el cliente	CRM

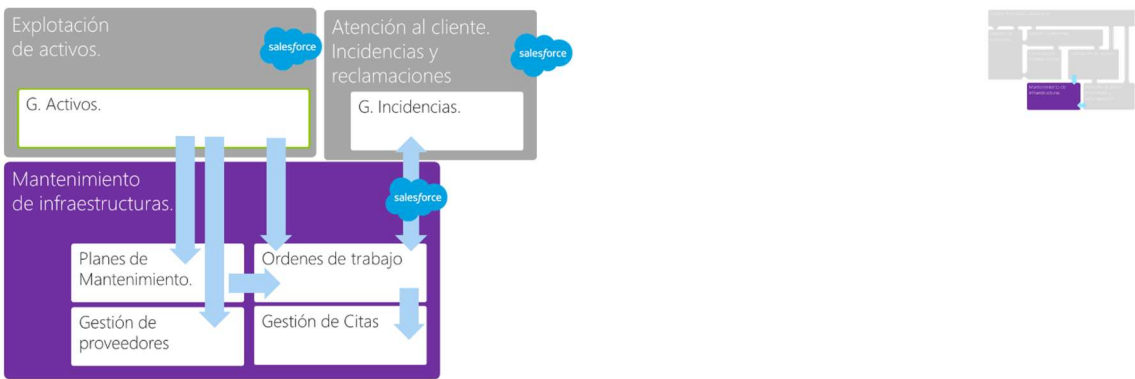
Gestión de proveedores de mantenimiento externos	Sistema
El sistema deberá permitir definir la responsabilidad del mantenimiento de cada activo a un proveedor externo, asociando el contrato con las condiciones de este.	CRM
La asignación de ordenes de trabajo a un proveedor supondrá la notificación al mismo vía email del trabajo que debe realizar, indicando en la medida de lo posible una descripción de la tarea, el plazo y la ubicación del mismo. El proveedor no tendrá oportunidad de reportar o actuar contra la tarea en el sistema de AZPIEGITURAK.	CRM



El sistema deberá permitir al técnico de AZPIEGITURAK la documentación acreditativa de que la tarea ha sido realizada. Documentación generada por el proveedor externo o por los técnicos internos.	CRM
El proveedor dispondrá de un panel de ordenes de trabajo pendientes de realizar. Este panel le permitirá al proveedor gestionar su planificación.	CRM

Gestión de Citas de trabajo	Sistema
El sistema deberá permitir planificar citas de trabajo relacionadas con la orden de trabajo para planificar el trabajo de los recursos.	CRM
El sistema deberá permitir replanificar las citas de trabajo	CRM
El sistema deberá permitir agrupar citas por cercanía	CRM
El sistema deberá permitir rellenar espacios en la programación de un trabajador móvil, rellenando los huecos del calendario con las distintas citas	CRM

5. Integraciones y relaciones con otros módulos



Explotación de Activos > Mantenimiento de Infraestructura	Sistema
El módulo de planes de mantenimiento deberá acceder al de activos para poder asociar los planes de mantenimiento a los activos.	CRM
El módulo de activos informará si el mantenimiento del activo es responsabilidad de AZPIEGITURAK o esta externalizado y en ese caso se asociaría el contratista.	CRM

Atención al cliente > Mantenimiento de Infraestructura	Sistema
El módulo de att al cliente podrá asignar incidencias al departamento de mantenimiento.	CRM



Las incidencias relacionadas con órdenes de trabajo de mantenimiento recibirán las actualizaciones de estado de esta para informar al usuario que reporta la incidencia una vez esta esté resuelta.	CRM
---	-----

vii. Gestión económico-financiera

1. Objetivo

El principal objetivo del módulo es disponer de un sistema único de facturación y contabilización automática de toda la actividad de AZPIEGITURAK. El sistema deberá permitir gestionar de forma lo más automatizada posible toda la actividad financiera y de administración.

2. Principales características

Como principales características del sistema económico financiero será las siguientes.

- 1) Sistema que facilite la contabilización automática y que permita la trazabilidad de cada movimiento contable asegurando la integridad del sistema contable.
- 2) Sistema que permita la integración sencilla con el sistema de explotación de activos
- 3) Sistema que gestione de forma centralizada la información de clientes y proveedores permitiendo conocer la situación de deuda en cualquier momento.
- 4) Sistema que permita la generación de ficheros de comunicación con los bancos de forma fácil y eficiente manteniendo la integridad contable reflejando esta actividad en los libros de mayor de cada tercero.
- 5) Sistema que permita gestionar de forma sencilla los activos y subvenciones de forma que facilite su amortización ordenada y coherente durante cada cierre de periodo.
- 6) Sistema que permita el reporte a las administraciones públicas y permita estar al día con los requerimientos y cambios legales.

3. Catálogo de requisitos

Gestión de Clientes	Sistema
Los datos de clientes de arrendamiento serán creados y actualizados desde la herramienta de CRM si bien en la ficha de cliente del ERP se reflejarán todos los datos necesarios para su facturación.	ERP



Los clientes de arrendamientos subvencionados por la DFB deberán ser identificados para poder ser gestionada en la facturación. Deberá registrarse el % de subvención a aplicar, esta información podría viajar desde el CRM.	ERP
Los clientes pueden tener asociados distintos centros de facturación de forma que para un mismo cif se pueda disponer de información de distintos centros. El sistema debe permitir mantener un código y una descripción para cada centro	ERP
Los clientes podrán tener asociados más de un número de cuenta corriente al que realizar los giros de facturas. El sistema deberá permitir asociar el número de cuenta a uno de los centros asociados al cif para que en el momento de la facturación el sistema automáticamente asigne la cuenta de cobro en función del centro del cliente al que se le realiza la factura.	ERP
El sistema deberá permitir modificar la cuenta bancaria de giro por defecto para en el caso de ser necesario hacer el giro de una factura concreta a una cuenta distinta	ERP

Gestión de Proveedores	Sistema
El sistema deberá permitir registrar además de los datos necesarios para la facturación los datos necesarios para el contacto y envío de notificaciones vía email.	ERP
El sistema deberá permitir como en los clientes disponer de una gestión de centro de donde registrar (si se necesita) una nueva cuenta corriente de pago en función de en donde se realiza la actividad contratada. En ocasiones los proveedores disponen de una cuenta para cada centro de trabajo donde se imputan los pagos.	ERP

Gestión de Pedidos de Compra	Sistema
El sistema deberá permitir envía vía email los pedidos de compra firmados con firmar electrónica. El sistema deberá recoger la fecha de envío del pedido.	ERP
El sistema deberá solicitar la aprobación de todos los pedidos de compra por parte de la Gerencia. Si no está el pedido aprobado no se podrá aprobar ni pagar ninguna factura asociada al pedido.	ERP
El sistema deberá permitir indicar en qué centro se realizará el servicio o se entregará el material adquirido.	ERP

El expediente deberá ser un campo obligatorio para rellenar en toda factura recibida por un proveedor que este asociado a una licitación, contrato menor o pedido de compra.	Necesario	ERP
El sistema deberá calcular automáticamente la retención de garantía de todos aquellos expedientes asociados a licitaciones que indiquen en su definición que debe aplicarse retención de garantía, por lo que a la hora de facturar la	Deseable	ERP



certificación el sistema deberá mostrar que existe una retención de garantía y corregir el importe de la factura en función de la retención.

El sistema deberá permitir registrar anticipos a proveedores asociándolos al libro mayor de estos	Necesario	ERP
---	-----------	-----

El sistema deberá permitir registrar facturas contra un expediente que no tenga un contrato (licitación, contrato menor o pedido) asociado, por ejemplo, gastos como las tasas de ayuntamientos no son gastos que deban ser adjudicados a ningún proveedor ni aprobados por nadie por lo que debe ser posible imputar estas facturas a una tarea concreta sin pasar por un contrato	Necesario	ERP
---	-----------	-----

El sistema deberá permitir registrar facturas de forma manual sin necesidad de expediente asociado para los gastos de gestión interna de AZPIEGITURAK.	Necesario	ERP
--	-----------	-----

Requisitos de Facturación de Venta	Sistema
El sistema CRM enviará al ERP cada nuevo contrato de arrendamiento con los conceptos e importes fijos a facturar, así como el periodo de facturación (mensual, trimestral, anual, etc.)	ERP
El sistema CRM enviará al ERP los conceptos variables asociados a contratos de arrendamiento para su facturación mensual a los clientes.	ERP
El sistema CRM enviará al ERP los contratos de venta de activos gestionados en el sistema CRM. El sistema CRM deberá enviar la información del activo al ERP para poder gestionar el activo fijo de forma apropiada para dar de baja el activo del proceso de amortización.	ERP
El sistema permitirá que el número de factura sea informado por el usuario. La DFB proporciona un sistema de facturación llamado Ardatz en el cual se proporcionan los campos para que AZPIEGITURAK realice la facturación incluido el número de factura, por lo tanto, el sistema deberá permitir la creación manual y automática de facturas indicando el número de factura proporcionado por Ardatz.	ERP
El sistema deberá permitir la facturación de facturas parcialmente subvencionada por parte de la DFB. AZPIEGITURAK factura el 100% al cliente, pero sólo realizará la remesa por el % no subvencionado al cliente, el resto deberá remesarlo a la DFB.	ERP
El sistema deberá permitir registrar el centro donde se ha producido el servicio. En las facturas emitidas a gestores de residencias y centros de día debe usarse el código de centro proporcionada por DFB.	ERP
El sistema deberá gestionar la facturación de arrendamiento con bonificación (ejemplo en anexo). La bonificación se aplica a la base imponible.	ERP
El sistema deberá mostrar el iva en cada línea de la factura referencia a cada artículo o concepto facturado especialmente en las facturas de venta de artículos con IVA 0%. En el caso de IVA 0% el sistema deberá obligar a indicar el motivo dentro de una lista de valores cerrados. Dicha lista deberá ser actualizable.	ERP



El sistema deberá permitir registrar autofacturas realizadas por clientes, permitiendo registrar el número de factura que indica el cliente. Este modelo también podrá darse en clientes de arrendamiento.

ERP

Proceso de refacturación de facturas de compra	Sistema
El sistema deberá proporcionar un sistema sencillo para generar las facturas de refacturación. Deberá mostrar por cada tarea el importe pendiente de refacturar (facturas recibidas vs facturas de refacturación emitidas).	ERP
El sistema deberá permitir crear facturas de refacturación manualmente asignándolas contra una tarea y relacionar el cliente o departamento de DFB asociado a la tarea seleccionada.	ERP

Firma electrónica	Sistema
El sistema deberá permitir enviar pedidos de compra vía email firmadas por el certificado digital de AZPIEGITURAK.	ERP
El sistema deberá permitir enviar facturas de cliente vía email firmadas por el certificado digital de AZPIEGITURAK.	ERP

Factura electrónica	Sistema
El sistema permitirá exportar facturas en formato eFactura para poder importarlo en el sistema EF4KTUR.	ERP
El sistema deberá permitir recibir facturas en formato eFactura de forma desatendida y automática mediante un sistema tipo M2M (Maquina – Maquina)	ERP
El sistema deberá permitir cargar de forma masiva facturas en formato eFactura exportadas del sistema EF4KTUR	ERP
El sistema deberá permitir emitir facturas en formato eFactura de forma desatendida y automática mediante un sistema tipo M2M (Maquina – Maquina) al webservice publicado por la DFB 1	ERP
El sistema gestionará todas las facturas electrónicas recibidas como el resto de las facturas, deberán entrar en el proceso de validación y no se contabilizarán hasta su aprobación	ERP
El sistema deberá permitir añadir a las facturas emitidas vía eFactura los campos siguientes: Oficina Contable, Órgano gestor e Unidad tramitadora. Son campos de gestión que se mapearán al campo AdministrativeCentre del xml generado.	ERP

Gestión de facturación con Ardatz.	Sistema
------------------------------------	---------

1

http://apli.bizkaia.eus/apps/danok/cgfw/datos/Interfaz_Webservice_Proveedores_DFB.pdf



El sistema Ardatz proporcionado por la DFB se deberá utilizar para la facturación a los gestores de las distintas residencias gestionadas por AZPIEGITURAK. Ardatz proporciona los datos necesarios para que AZPIEGITURAK pueda facturar, por ello el sistema deberá permitir cargar de forma masiva la información que proporciona Ardatz para poder facturar. Tras la facturación el sistema deberá listar las facturas realizadas con el número de factura de forma que puedan ser exportadas.	ERP
El sistema Ardatz proporciona un listado exportable a Excel con las facturas recibidas por parte de los gestores de residencias, por lo tanto, se deberán poder cargar en el sistema todas las facturas para poder ser aprobadas como el resto de las facturas	ERP

Requisitos de gestión de activos.	Sistema
El sistema deberá permitir crear activos en base a facturas de compra o activos internos en base a el coste de un proyecto interno.	ERP
El sistema deberá permitir gestionar activos en curso, concretamente será usado para la gestión de todas las obras de nuevos inmobiliarios.	ERP
El sistema deberá permitir añadir facturas a un activo para revalorizarlo	ERP
El sistema deberá permitir clasificar los activos y asignarles métodos de cálculo en función de periodificaciones predefinidas.	ERP
El sistema deberá permitir la gestión de baja de activos o venta de activos.	ERP
El sistema deberá permitir el cálculo mensual de la amortización, realizando una propuesta para que mensualmente se valide esa propuesta.	ERP
El sistema deberá identificar los inmuebles que no están dados de alta como alquilables ya que se darán de alta en el sistema como existencias, por lo que en el alta del activo por parte del equipo de desarrollo deberá informar el estado del activo para su contabilización	ERP
El sistema deberá permitir traspasar un activo desde existencias al módulo de amortización tras la puesta en alquiler del inmueble	ERP

Requisitos de gestión de subvenciones.	Sistema
El sistema deberá ofrecer la posibilidad de crear subvenciones y asociarlas a un activo fijo, indicando la cuenta 130x y la cuenta 7 de amortización	ERP
El sistema deberá permitir amortizar la subvención al mismo ritmo y en la misma cantidad que el activo fijo vinculado	ERP
El sistema deberá permitir asociar la subvención a una tarea de un encargo	ERP

Requisitos de tesorería.	Sistema
--------------------------	---------



El sistema deberá ofrecer al usuario una herramienta sencilla de conciliación que permita cargar la información de movimientos bancarios (en formato de Norma 43) y proponga conciliaciones automáticas.	ERP
El sistema al menos deberá conciliar automáticamente las transacciones SEPA generadas en el mismo (remesas de pago a proveedores y giros a cliente).	ERP

Requisitos de gestión de impagos.	Sistema
El sistema deberá permitir cargar la norma 19 proporcionada por el banco de forma que puedan registrarse automáticamente las devoluciones contabilizando la devolución y notificando al CRM la devolución del mismo. Se deberán contabilizar como impagos y reactivar el cobro como pendiente.	ERP
El sistema deberá controlar el número de veces que se devuelve el mismo cobro, notificando vía email al área jurídica cuando se produzca la tercera devolución el caso para que gestione la reclamación.	ERP

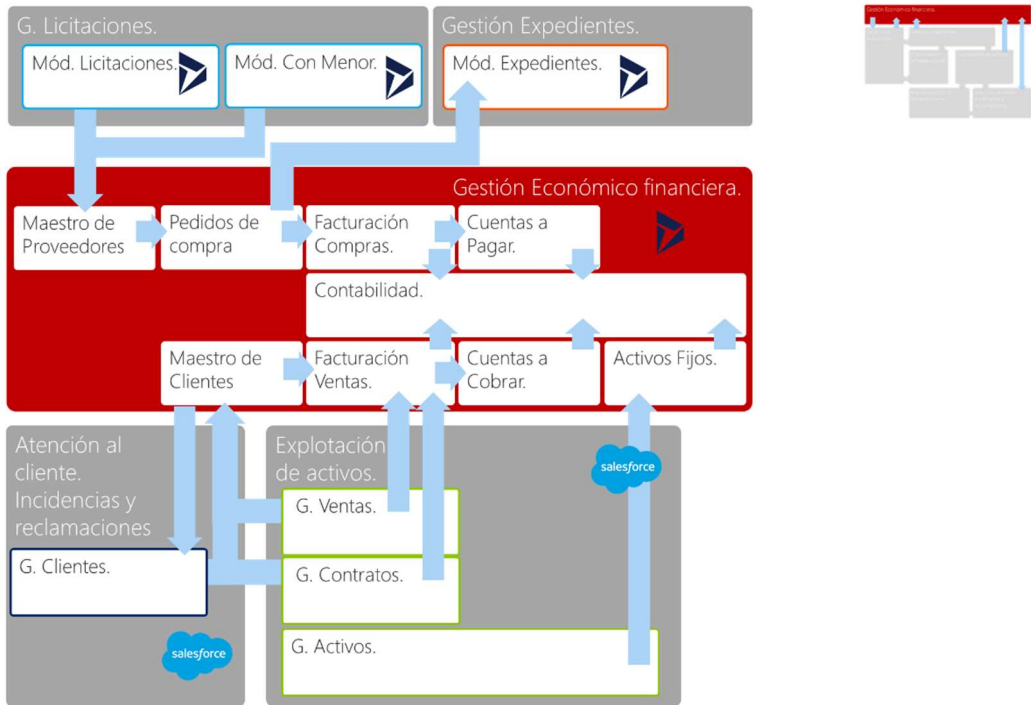
Requisitos contables.	Sistema
El sistema deberá permitir definir cuentas contables a nivel de tercero (cliente, proveedor) así como a nivel de material o servicio, de forma que el usuario que facture no necesite conocer las cuentas contables asociadas.	ERP
El sistema deberá contabilizar automáticamente cada movimiento de material, amortización, factura o cobro o pago.	ERP
El sistema deberá permitir realizar asientos manuales para la dotación de provisiones o cualquier otra casuística	ERP
El sistema deberá proporcionar herramientas para la periodificación de gastos.	ERP
El sistema deberá disponer de un plan contable para el mantenimiento y creación de cuentas contables.	ERP

Requisitos analíticos.	Sistema
El sistema deberá permitir imputar la información al menos a los siguientes niveles analíticos: Centro de Coste, División, Expediente y Encargo	ERP
El sistema deberá permitir realizar repartos de saldos contables para el análisis de la información. Se deberá poder indicar por cada cuenta que se quiera repartir un % sobre el que repartir a cada valor de dimensión.	ERP

Requisitos de gestión de presupuesto.	Sistema
El sistema deberá permitir cargar presupuestos a nivel contable.	ERP
El sistema deberá permitir analizar el grado de cumplimiento del presupuesto por medio de informes comparativos	ERP



4. Integración y relaciones con otros módulos



G. Licitaciones <> G. Económico financiera	Sistema
La información del contratista deberá formar parte del sistema de gestión de proveedores para poder asociar a la licitación la referencia del contratista.	CRM
G. Expedientes > G. Económico financiera	Sistema
El módulo de facturación y de pedidos de compra deberá poder acceder al maestro de expedientes para poder asociar las facturas y pedidos a las actuaciones.	CRM
Explotación de Activos > G. Económico financiera	Sistema
La información del activo deberá estar disponible en el módulo de activos fijos para gestionar su amortización.	CRM
El módulo de gestión de contratos deberá informar al módulo de facturación de las altas de contratos de arrendamiento para su facturación.	CRM
El módulo de gestión de contratos deberá informar al módulo de facturación de cada gasto variable imputado a un contrato	CRM
El módulo de gestión de ventas deberá informar al módulo de facturación y gestión de activos para poder tramitar la venta del activo	CRM



viii. Validación de facturas

1. Objetivo

El objetivo triple, en primer lugar, asegurar que todas las facturas recibidas son aprobadas antes de su registro y contabilización por el personal adecuado, como objetivo secundario el sistema deberá asegurar la trazabilidad de esa aprobación para posteriores análisis y por último controlar el cumplimiento de tiempo de respuesta al proveedor.

2. Principales características

Todas las facturas (o certificaciones de obra) recibidas en AZPIEGITURAK deben llevar el visto bueno del técnico responsable del expediente para su facturación, en caso de no ser correctas las facturas se notificará al proveedor del problema. Por ello cada factura que se recibe por cualquier canal se registra como pre-factura para que el técnico responsable pueda analizar y validar si esa factura es correcta y pueda ser facturada y por lo tanto contabilizada.

La solución deberá construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema Económico Financiero dado que deberá servir para poder disponer de una información de facturación unificada y de control presupuestario.

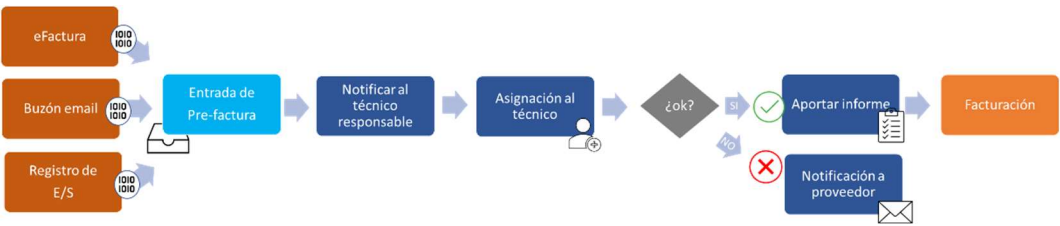
3. Estructura funcional

El proceso sería el siguiente:

- 1) El sistema recibe por distintos canales las facturas o certificaciones que son registradas en el sistema como una pre-factura que no tiene reflejo contable, pero sí que requiere de su registro y control para controlar los compromisos en tiempos de respuesta comprometidos por AZPIEGITURAK. La pre-factura deberá ser asociada a un expediente.
- 2) El sistema obtendrá del expediente asociado el técnico responsable y le notificará la recepción y le asignará la tarea de validación de la pre-factura. Si la factura no dispone de expediente por ser una actuación de urgencia el sistema deberá permitir asignar un técnico de forma manual clasificándola como de urgencia.



- 3) El técnico responsable decidirá si aprobar o no la factura en tal caso el sistema deberá permitir aportar documentación a la aprobación y se registrará en el gestor documental para ser registrada. El sistema obtendrá del expediente si hay un segundo aprobador y en tal caso se le asignará a este una segunda tarea de aprobación.
- 4) En caso de ser una decisión negativa el sistema actualizará el estado de la pre-factura a rechazada y finalizará la tarea pasando a notificar al proveedor vía email del rechazo, el técnico deberá introducir en el formulario de rechazo las razones para ser aportadas en el email de rechazo.
- 5) En caso de ser positivo la factura se contabilizará para su pago según las condiciones acordadas, así mismo se notificará al proveedor su aprobación y registro.



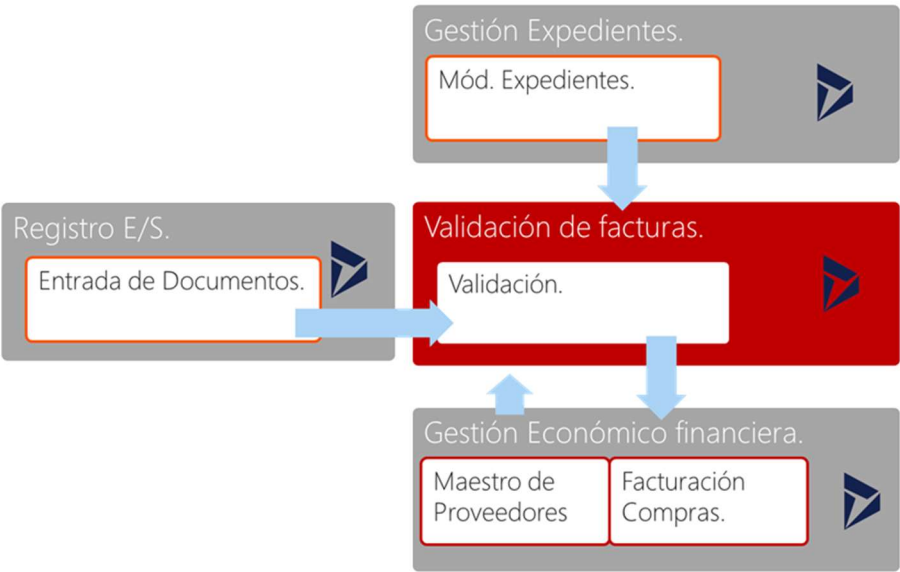
4. Catálogo de requisitos

Gestión de validación de certificaciones y facturas	Sistema
El sistema después de recibir una factura permitirá registrarla para su aprobación por parte del técnico asignado al expediente o encargo.	ERP
El sistema identificará al técnico responsable de aprobar las facturas registrado en el expediente al que se ha asociado durante el registro de la pre-factura. Es posible que tenga dos niveles de aprobación, el técnico y el responsable de departamento, esto se fijará en el expediente.	ERP
AZPIEGITURAK debe cumplir unos plazos de aceptación y pago de facturas por lo que es necesario que el sistema facilite el control de esos tiempos. En caso de que sea una certificación de obra, el sistema deberá gestionar el tiempo desde que la certificación se da como recibida ya que hay un máximo de 30 días naturales para que se apruebe y otros 30 días para pagar, por el contrario, en facturas no certificadas AZPIEGITURAK dispone de 30 días para aprobar y pagar.	ERP



El sistema deberá ofrecer un panel de facturas pendientes de aprobar indicando los días pendiente para finalización del plazo de respuesta.	ERP
El sistema deberá permitir añadir en el proceso de aprobación documentación que justifique la denegación o aprobación y quede registrada en el gestor documental.	ERP
El sistema notificará al proveedor vía email el resultado del proceso de validación de la factura. En caso de rechazo se podrá indicar el motivo en la notificación vía email.	ERP
El sistema mandará al ERP la factura en caso de ser aprobada para su registro y contabilización.	ERP
El sistema debe permitir delegar la aprobación en otro usuario	ERP

5. Integraciones y relaciones con otros módulos



G. Expedientes > Validación de facturas	Sistema
El módulo de expedientes proporcionará la información de técnico responsable y aprobadores	ERP

Validación de facturas > Gestión Económico-financiera	Sistema
El módulo de validación enviará al de facturación la información necesaria para registrar y contabilizar las facturas.	ERP

Registro E/S > Validación de facturas	Sistema
---	----------------



Los documentos de entradas que sean facturas podrán acceder al módulo de validación de facturas para el registro de la pre-factura con todos los datos necesarios para su facturación. ERP

ix. Registro de entradas y salidas

1. Objetivo

El objetivo del módulo es registrar todo documento recibido, de forma que quede trazabilidad de la recepción del mismo, así mismo, se debe dar la opción al equipo de AZPIEGITURAK de registrar cada documento de salida que sea considerado relevante y no tenga otro procedimiento de registro predefinido.

2. Principales características

El proceso deberá permitir registrar todos los documentos otorgándoles una numeración de entrada/salida y permitiendo su clasificación para su registro y su notificación al destinatario en caso de que sea un documento de entrada.

Actualmente el proceso de numeración se hacía por medio de sellos, este sistema desaparecerá y será el sistema que de forma automática le dé un número único de entrada y salida.

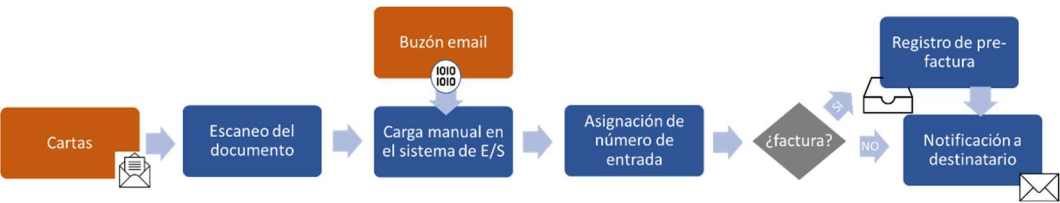
Documento	Fecha	Hora	Tipo	Descripción	Remitente	Destinatario	E/S
202200125	10/01/2022	11:52	Factura	Fra. 01/2022 Anton Fernández-Erando, honorarios edificación	ARKOEST ESTUDIOA, S.L.	Gorka Cubes	E
202200124	10/01/2022	11:35	Factura	Fra. Basauri_01_22 cuota mod 30 Basauri Elkartea	COM. PROP. BASAURI ELK	Josu Saldamando	E
202200123	10/01/2022	11:31	Factura	Fra. EDIF 2-3_01_22 cuota enero-22 edif. 2-3 Teknoloki Parkea	COM. PROPIETARIOS PARKE TEKNOLOGIKO. EDIF. ...	Josu Saldamando	E
202200122	10/01/2022	11:27	Factura	Fra EDIF 2-3_01_22/2 cuota enero-22 edif. 2-3 Teknoloki Parkea	COM. PROPIETARIOS PARKE TEKNOLOGIKO. EDIF. ...	Josu Saldamando	E
202200121	10/01/2022	11:20	Factura	Fra. Garajes Der_01_22 cuota garajes Teknoloki Parkea	COM. PROPIETARIOS PARKE TDC GARAJES	Josu Saldamando	E
202200120	10/01/2022	11:18	Factura	Fra. Derio_01_22/5 cuota enero-22 macro Teknoloki Parkea	COM. PROP. 1-2-3 EDIF. 804 - MACRO COMUNIDAD-	Josu Saldamando	E
202200119	10/01/2022	11:15	Factura	Fra. Derio_01_22/4 cuota enero-22 macro Teknoloki Parkea	COM. PROP. 1-2-3 EDIF. 804 - MACRO COMUNIDAD-	Josu Saldamando	E
202200118	10/01/2022	11:12	Factura	Fra. Derio_01_22/2 cuota enero-22 macro Teknoloki Parkea	COM. PROP. 1-2-3 EDIF. 804 - MACRO COMUNIDAD-	Josu Saldamando	E
202200117	10/01/2022	11:11	Factura	Fra. Derio_01_22/1 cuota enero-22 macro Teknoloki Parkea	COM. PROP. 1-2-3 EDIF. 804 - MACRO COMUNIDAD-	Josu Saldamando	E
202200116	10/01/2022	11:09	Factura	Fra. Derio_01_22/3 cuota enero-22 macro Teknoloki Parkea	COM. PROP. 1-2-3 EDIF. 804 - MACRO COMUNIDAD-	Josu Saldamando	E
202200115	10/01/2022	10:22	Factura	Fra. 0332113P0038 implantación solución Salesforce S/P 307-0002/21AZP	PKF ATTEST Blueway, s.l.	Mikel Agirre Azpuru	E
202200004	10/01/2022	09:22	Contrato Menor	CM Pedido 353-3048/21AZP Bedia 9-3PA, acuchillado y barnizado	Iñazio Gutierrez	VICEMA, S.L.	S
202200003	10/01/2022	09:19	Contrato Menor	CM Pedido 352-9012/21AZP Bako Elk. suministro deshumidificadores	Ruben Peña	INDUSTRIAL FERRITERA LEIOA, S.L. - INDIUFER-	S
202200114	10/01/2022	08:25	Factura	Fra. FV2121564 Areastza, limpieza mantenimiento dc-21	FUNDACIÓN LANTZEGI BATUAK	Josu Saldamando	E
202200113	10/01/2022	08:16	Factura	Fra. 0106053 Servilado Elk. asistencia realizada	EDIKOR - INDIKOR, S.A.	Altur Chamosa	E
202200112	10/01/2022	08:14	Factura	Fra. 1201077800 Orduña Elk. consorcio 23/09-21/12/21	CONSORCIO DE AGUAS ELBAO BENAIA	Josu Saldamando	E
202200111	10/01/2022	08:11	Factura	Fra. 1201077546 Orduña Elk. consorcio 23/09-22/12/21	CONSORCIO DE AGUAS ELBAO BENAIA	Josu Saldamando	E

La solución deberá construirse sobre la misma plataforma tecnológica que el sistema Económico Financiero dado que deberá servir para poder disponer de una información de facturación unificada y de control presupuestario.



3. Estructura funcional

El objetivo del nuevo sistema que se propone en este documento es digitalizar el proceso y para ello se define el siguiente procedimiento. En caso de recibirse una factura el sistema permitirá abrir el módulo de validación de factura para el registro para su validación.



4. Catálogo de requisitos

Requisitos de del sistema de E/S.	Sistema
El sistema debe permitir rellenar un formulario de entrada de documento donde se indique: Número de documento, Fecha y hora de alta en el registro, Tipo de Documento (factura, contrato, notificación...), Descripción del documento, Remitente y Destinatario.	ERP
El sistema dará un número único y consecutivo a cada documento dado de alta en el registro de e/s	ERP
El sistema deberá permitir registrar un documento en cualquier formato asociándolo a un expediente activo. Si existiera un expediente activo el documento se debería añadir a la biblioteca de documentos del expediente.	ERP
El sistema debe notificar al destinatario del documento recibido por email con el link al documento	ERP
El sistema deberá permitir relacionar el documento recibido con el registro de una pre-matricula en caso de ser que se haya recibido una factura, deberá permitir indicar el número de expediente	ERP
El sistema deberá permitir también añadir documentos de salida, realizando el mismo proceso de tipificación del documento y asignación del número de registro de salida.	ERP
En el caso de los documentos de salida el sistema deberá permitir asociar un documento ya registrado en el gestor documental o añadirlo al expediente indicado por el técnico y tipificado según el tipo de documento	ERP

5. Integraciones y relaciones con otros módulos



G. Expedientes > Registro E/S	Sistema
El módulo de expedientes proporcionará el listado de expedientes activos para la relación con el documento recibido	ERP

Registro E/S > Validación de facturas	Sistema
Los documentos de entradas que sean facturas podrán acceder al módulo de validación de facturas para el registro de la pre-factura con todos los datos necesarios para su facturación.	ERP

x. **Gestión documental**

1. **Objetivo**

El objetivo del módulo es disponer de un sistema de almacenamiento centralizado que facilite la gestión de todos los documentos de AZPIEGITURAK relacionados con los procesos descritos en el documento. Uno de los objetivos principales del proyecto es disponer de una solución que permita relacionar la documentación con los distintos expedientes, encargos y activos de forma que los distintos equipos de AZPIEGITURAK puedan trabajar juntos y localizar la documentación de forma sencilla.

En el proyecto se deberá definir la estructura de almacenamiento de forma que sea posible automatizar la tipificación y estandarización de las estructuras de carpetas a crear en SharePoint Online.

2. **Principales características**

Las principales características deben ser:



- 1) El sistema de gestión de documentos debe ser un sistema único para todos los procesos de AZPIEGITURAK. SharePoint Online.
- 2) El sistema debe permitir acceder a la documentación desde el nuevo sistema a implantar de forma directa mediante links a carpetas de SharePoint Online o links directamente a los documentos.
 - a. Gestión directa en gestor documental mediante links a SharePoint.
 - i. El sistema creará automáticamente una estructura predefinida cuando se creen los siguientes objetos: Actuación, Licitación, Contrato Menor, Expediente o Activo de explotación.
 - ii. Desde las pantallas de gestión de Actuaciones, Licitaciones, Contrato Menor, Expediente y Activo se podrá acceder mediante un link directo a la pantalla del gestor documental. Al pulsar el link abrirá la venta del gestor documental para que el usuario suba el documento donde corresponda.
 - iii. El usuario decidirá el nombre del documento a subir, así como su ubicación dentro la estructura definida para el objeto. En estos casos el sistema no otorgará una numeración automática ni rellenará metadatos no estándar. El sistema si que registrará en el sistema de gestor documental la fecha de subida del documento, así como qué usuario lo ha subido, su fecha de modificación si es que se realiza esta y asegurará una trazabilidad de en caso de borrado, proporcionando herramientas de recuperación según los estándares de SharePoint Online.
 - b. Gestión mediante formulario de carga.
 - i. Para aquellos procesos donde se especifica que el sistema proporciona un formulario de carga de los documentos (Módulos de Entrada y Salida, Validación de Facturas) el sistema ofrecerá una pantalla de carga donde el usuario deberá tipificar el documento según se recoge en el requerimiento y de forma automática se clasificará en el gestor documental tal y como se recoge en los requerimientos.
 - ii. Tanto en el gestor de entradas y salidas como en el de validación de facturas el usuario podrá acceder directamente al documento vía link desde la propia pantalla del sistema, abriendo el documento al pulsar



en el link de forma directa sin necesidad de buscarlo en las carpetas del gestor documental.

- 3) El sistema deberá permitir añadir etiquetas o metadatos al documento para poder buscarlo por esos campos.
- 4) El sistema deberá ser accesible de forma sencilla desde cualquier sistema, móvil o Windows.

3. Catálogo de requisitos

Requisitos del Gestor.	Sistema
Cada documento debe tener una numeración única en aquellos casos en los que el documento se suba desde formularios de entrada de documentos (Registro de Entradas y Salidas y Validación de Facturas)	DOC
El sistema debe proveer de formularios de entrada para poder cargar la documentación de forma correcta, pudiendo ser clasificada a la vez (Registro de Entradas y Salidas y Validación de Facturas)	DOC
El sistema debe ser consistente, lo que significa que se deberá disponer de una estructura fija de almacenamiento para cada expediente, encargo, etc... (que será definida por parte de AZPIEGITURAK durante el proyecto)	DOC
El sistema deberá permitir buscar por nombre, fecha, contenido, etc... directamente en las pantallas del gestor documental.	DOC

b. Integraciones

i. Integración con Administraciones y Bancos

Integración ERP > Terceros	Sistema
El sistema deberá permitir la integración diaria con el SII	ERP
El sistema deberá permitir la integración con Batuz/TicketBAI	ERP
El sistema deberá permitir extraer la información necesaria para reportar el Modelo 303 y 340	ERP
El sistema deberá permitir extraer el fichero SEPA con las remesas (Norma 34) y giros (Norma 19)	ERP
El sistema deberá poder cargar las devoluciones de la norma 19 para poder marcar los giros de nuevo a impagados	ERP



ii. Integración con otros sistemas de AZPIEGITURAK

c. Integración ERP <> Otros	Sistema
El sistema deberá permitir extraer en forma csv los movimientos de sumas y saldos para cargarlos en el sistema Sage para su comunicación con la DFB.	ERP>Sage
El sistema deberá permitir cargar el fichero de nómina como asiento en el sistema	RRHH>ERP
El sistema deberá permitir cargar el fichero de nómina para realizar el pago SEPA mediante el ERP.	RRHH>ERP

Integración CRM <> Otros	Sistema
El sistema deberá poder exportar la información de catálogo de activos disponibles para poder publicarla en la web en formato csv.	CRM > Web
El sistema deberá permitir recibir oportunidades desde los formularios de la web e integrarlo automáticamente	Web> CRM
El sistema deberá permitir recibir incidencias desde los formularios de la web e integrarlo automáticamente	Web> CRM

c. Informes

i. Principales características

El sistema de información del sistema deberá cumplir las siguientes características básicas:

- 1) Debe ofrecer un conjunto de opciones de reporting básica que permita al usuario realizar sus propias vistas y filtros de forma que pueda obtener la información necesaria de forma independiente.
- 2) En el caso de listados el sistema deberá permitir exportar la información a un fichero formato tipo csv.
- 3) Los informes predefinidos recogidos en el listado de catálogo de requisitos

ii. Catálogo de requisitos

Listado de informes	Sistema
Informe de control presupuestario por actuación (con desglose por encargo, tarea, expediente.)	ERP
- Dimensión del análisis	



o Información por encargo, desde la unidad más baja (expediente) hasta el total actuación.	
- Medidas	
- o Importe de las facturas recibidas de los proveedores vs. importe de las facturas emitidas al financiador en una fecha determinada. - o % de lo ejecutado (facturas recibidas) s/ total precio establecido en el encargo en una fecha determinada.	
Informe de control presupuestario general de la empresa.	
- Dimensión del análisis	
o Información por delegación (unidad de negocio) y por canal (centro de coste).	
- Medidas	ERP
- o Desviaciones en € entre las partidas de balance de situación y PyG. - o Desviaciones en % entre las partidas de balance de situación y PyG.	
Informe de previsión de tesorería mensual.	
- Dimensión del análisis	
o Información por delegación (unidad de negocio)	ERP
- Medidas	
o Importe en €.	
Informe de flujos de efectivo de la empresa (mensual): cálculo y comparación con los flujos de efectivo presupuestados.	
- Dimensión del análisis	
o Información por delegación (unidad de negocio)	
- Medidas	ERP
- o Importe en €. - o Desviaciones en € respecto a los flujos presupuestados. - o Desviaciones en % respecto a los flujos presupuestados. - o EBITDA – Inversión en circulante-Inversión en activos	
Informe de importes facturas emitidas/ cobradas/ devueltos por CIF con segmentación por periodos (+60 días, +90 días...)	
- Dimensión del análisis	
- o Información por delegación (unidad de negocio), canal (centro de coste) y cliente (CIF) - o Importe las facturas emitidas, importe de esas facturas cobradas e importe de esas facturas devueltas en una fecha determinada. - o Segmentación por periodos.	ERP
- Medidas	
- o Importe en €. - o % de lo cobrado s/ lo facturado.	



o Plazo en días desde la emisión al cobro.	
Informe de cuenta de resultados por canal y delegación.	
o Dimensión del análisis	
o Información por delegación (unidad de negocio) y canal (centro de coste).	
o Importe las facturas emitidas, importe de esas facturas cobradas e importe de esas facturas devueltas en una fecha determinada.	ERP
o Segmentación por periodos.	
o Medidas	
o Importe en €.	
o Diferencia € respecto a un ejercicio o periodo anterior.	
o Diferencia % respecto a un ejercicio o periodo anterior.	
Informe de morosidad (periodo mínimo seleccionable mensual)	
o Dimensión de análisis	
o Pagos realizados en el periodo	
o Intereses de demora pagados en el periodo	
o Facturas o documentos justificativos pendientes de pago	ERP
o Medidas (dentro del periodo de pago y fuera del periodo legal)	
o Periodo medio de pago pendiente (días)	
o Número de pagos	
o Importe total €	
(diseño en Anexo)	
Informe de Periodo Medio de Pago (periodo mínimo seleccionable mensual)	
o Medidas	
o Ratio de operaciones pagadas (días)	
o Importe de pagos realizados en el periodo (€)	ERP
o Ratio de Operaciones pendientes de pago (días)	
o Importe de pagos pendientes (€)	
(diseño en Anexo)	

d. Requerimientos técnicos

Listado de requerimientos
El sistema debe ser accesible desde distintos dispositivos tanto móvil como desde ordenador
El sistema debe utilizarse desde un explorador web sin necesidad de instalar ningún cliente en el ordenador del usuario.
El sistema debe integrarse con Office 365



El sistema deberá poder integrarse de forma sencilla con sistemas de Microsoft como Power BI

El sistema deberá ofrecer solución SaaS de forma que no sea necesaria la gestión de infraestructura por parte del cliente.

El sistema deberá tener un roadmap claro de evolución y deberá disponer de un sistema de actualización continuo de funcionalidades y requerimientos legales relacionados con estas.

El sistema deberá disponer de un sistema de partners con presencia local

El sistema deberá poder integrarse con el sistema de usuarios de directorio activo de Microsoft

El sistema deberá poder realizar una gestión de roles de acceso basados en perfilador

El sistema de gestión basado en CRM deberá permitir la autogeneración de informes tipo listado por parte del propio usuario, permitiendo filtrar los datos del objeto a analizar.

e. Migración de datos

La migración de datos debe considerarse como una tarea crítica de proyecto. De acuerdo con las soluciones a implantar se especifican las diferentes necesidades en relación con la migración de los datos existentes en los sistemas actuales:

i. ERP – MS Dynamics 365 BC

A la solución ERP MS Dynamics 365 BC se deberán migrar los datos recogidos en los siguientes sistemas y de los siguientes años:

Sistema actual	Años
Gestor de expedientes- gestión de expedientes	Expedientes vivos y finalizados en el último año
Gestor de expedientes- facturas de entrada y salida	Últimos 7 años
SAGE 200 C – Contabilidad – Asientos	Último año y en curso
SAGE 200 C – Contabilidad – Saldos	Saldos vivos

ii. CRM - Salesforce

A la solución CRM Salesforce se deberán migrar los datos recogidos en los siguientes sistemas y de los siguientes años:

Sistema actual	Años
----------------	------



BBDD – Gestión de viviendas	10 años
BBDD – Gestión de elkartegiak	10 años

iii. Gestor documental - Sharepoint

A la solución de Gestor Documental Sharepoint se deberán migrar los datos recogidos en los siguientes sistemas y de los siguientes años:

Sistema actual	Años
Gestor de expedientes – registro entradas y salidas	10 años
Unidades de red	Todas

f. Licenciamiento

El proyecto deberá incluir las siguientes licencias y estar incluidas en el precio de licitación:

Tipo de Licencia (anual)	Número
Licencias ERP	20
Licencias ERP- SII/TicketBai	1
Licencia CRM	42
Licencias Gestor Documental	54

g. Soporte

Una vez implantado el nuevo sistema la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de soporte de acuerdo con las siguientes estipulaciones:

- o AZPIEGITRUAK identificará las incidencias que puedan surgir y detectará las posibles mejoras.
- o El adjudicatario, una vez recibida las incidencias y posibles mejoras, las estimará económicamente y las llevará a cabo una vez recibido el visto bueno por parte de AZPIEGITRUAK.
- o La facturación será con carácter mensual y las horas incurridas se descontarán de la bolsa de horas establecida en la carátula de los presentes pliegos.



Asimismo, el adjudicatario deberá realizar las jornadas de FORMACIÓN necesarias para la adaptación del personal de AZPIEGITURAK al nuevo sistema. El diseño de las jornadas de formación, así como la duración de las mismas serán parte del Plan de Proyecto exigido en la carátula de los presentes pliegos.

h. Fases del proyecto

Se deberá presentar un documento con la fijación las fases en las que se va a dividir el proyecto, detallando, en cada una de ellas, las acciones a llevar a cabo. Como mínimo deberá contener las siguientes:

FASE I	<u>Análisis</u> Se deberá realizar un análisis previo al diseño del proyecto para ello se propondrá la metodología a aplicar y los plazos en los que se llevará a cabo.
	<u>Diseño</u> Detalle del proyecto.
FASE II	<u>Desarrollo</u> Ejecución del proyecto
FASE III	<u>Puesta en marcha</u> Momento en el que AZPEIGITURAK arranca con los nuevos sistemas
	<u>Soporte</u> Respuesta a las necesidades de formación de la plantilla de AZPIEGITURAK y resolución de posibles problemas y reajustes.

i. Riesgos

Se han identificado cuatro riesgos en la implantación del proyecto para los cuales habrá que proponer acciones tendentes a minimizar los mismos. Puntos riesgo adicionales detectados por el licitador en su oferta también serán objeto de valoración.



Los riesgos inicialmente detectados son los siguientes:

RIESGO -1	<u>Integración</u> La existencia de diferentes entornos tecnológicos, así como los tres nuevos a implantar, pueden generar problemas de integración entre ellos. Las diferentes soluciones deben funcionar de manera unificada.
RIESGO-2	<u>Migración</u> La variedad existente en el mapa de sistemas actual y la necesidad de mantener un histórico de datos requiere de un plan de migraciones exhaustivo.
RIESGO- 3	<u>Entorno cambiante</u> Las diferentes actividades que desarrolla y puede desarrollar AZPIEGITURAK, así como los posibles cambios normativos que pueden afectar a la misma, hacen que las soluciones a implantar también deban tener esa capacidad de adaptación.
RIESGO-4	<u>Simultaneidad</u> La implantación se debe simultanear con la actividad ordinaria de AZPIEGITURAK lo que podría influir en el éxito del proyecto.

7. Gestión del proyecto

a. Recursos materiales



Lugar de trabajo	Las reuniones tendrán lugar en las instalaciones de AZPIEGITURAK o a través de medio telemáticos, si las circunstancias así lo exigieran.
Equipamiento	Equipamiento del Adjudicatario
Implantación	En las instalaciones de AZPIEGITURAK / En remoto.
Disponibilidad horaria	Horario de trabajo de AZPIEGITURAK

b. Equipo

El equipo deberá estar formado, al menos, con los siguientes perfiles:

Proyecto MS Dyn365 BC

- o Director de Proyecto (1)
- o Consultor Funcional (1)
- o Consultor Técnico (1)
- o Administrador de Microsoft 365 (1)

Proyecto Salesforce

- o Director Proyecto (1)
- o Consultor Sales (1)
- o Consultor Field Services (1)
- o Equipo Técnico (1)

Proyecto Sharepoint

- o Consultor de Microsoft 365 (Sharepoint online) (1)

AZURE

- o Consultor Infraestructuras Cloud (Azure) (1)

Se deberá certificar que dichos perfiles han participado al menos en la implantación de TRES (3) proyectos similares en Administraciones Públicas o empresas privadas (Declaración jurada del empresario).

c. Planificación

Tendrá que aportarse un cronograma en el que deberán aparecer las fases propuestas, así como sus plazos de ejecución.



d. Entregables

Se realizarán reuniones con carácter SEMANAL con los Directores de Proyecto en las que se deberán aportar informes con el grado de avance, enumerando las acciones llevadas a cabo en cada periodo y los posibles riesgos detectados que puedan influir en el desarrollo del proyecto.

e. Plazos

La duración máxima permitida para la ejecución del proyecto no podrá superar en ningún caso el PLAZO de 15 MESES.

ARITZ
URIARTE
FUERTES -
78905901P

Firmado
digitalmente por
ARITZ URIARTE
FUERTES -
78905901P
Fecha: 2022.10.05
15:29:13 +02'00'